



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

TESIS

**“CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR
EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE LA CIUDAD
DEL CUSCO AÑO 2017”**

**PRESENTADO POR:
JAVELYN ALBA VALDIVIA ROJAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

**ABANCAY – PERÚ
2017**

DEDICATORIA

A **Dios** por guiarme y darme sabiduría y las fuerzas necesarias para continuar con mi propósito, ser Contador Público.

A mis padres por su amor incondicional, sacrificio y esfuerzo en mi vida personal como profesional.

Tu existencia en mi vida es la fuerza que impulsa a seguir adelante por cada paso que doy y dedico este trabajo como señal de ejemplo a seguir en tu vida y educación futura mi querido hijo Favio Joaquín.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la oportunidad de permitirme a vivir nuevas experiencias día a día, con su amor bendito me concede la dicha de existir para ser mejor acuerdo a su voluntad.

A mis padres por estar a mi lado porque siempre quieren lo mejor para mí y me lo demuestran cada instante.

A mi esposo, por tu paciencia y apoyo, este logro esperado lo deseo compartir también a tu lado.

Y en especial mi agradecimiento a La Universidad Alas Peruanas filial Abancay y a su plana de docentes de la Escuela de Contabilidad.

RECONOCIMIENTO

Un reconocimiento especial a la Universidad Alas Peruanas, por acogerme en sus aulas durante mi vida universitaria y hacer de esta una etapa especial.

También un reconocimiento a mis docentes quienes supieron brindarme sus conocimientos y su apoyo incondicional para lograr esta meta importante en mi vida profesional.

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación consistió en determinar si el control interno influye en la devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco año 2017.

En la actualidad no todas las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco gozan del saldo a favor del exportador que es un beneficio tributario, el constante cambio de las normas tributarias y el inadecuado control de la información contable de las empresas dificulta la gestión de la devolución.

La presente investigación es de tipo no experimental de corte transversal, el nivel de investigación es correlacional el método es el hipotético deductivo y el diseño de investigación es el descriptivo correlacional. Las técnicas utilizadas fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Para lo que se aplicaron procedimientos estadísticos como el Tau-B-Kendall y Alfa de Cronbach.

Concluyendo que existe influencia significativa entre el control interno y la devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del cusco.

Palabras clave: Control interno, devolución del saldo a favor del exportador.

ABSTRAC

The objective of this research work was to determine if internal control influences the return of the balance in favor of the exporter in the travel and tourism agencies of the city of Cusco in 2017.

Currently not all travel agencies and tourism in the city of Cusco enjoy the balance in favor of the exporter is a tax benefit, the constant change in tax rules and inadequate control of accounting information of companies makes it difficult to manage of the return.

The present investigation is of non-experimental type of cross-section, the level of research is correlational, the method is the hypothetical deductive and the research design is the descriptive correlational. The techniques used was the survey and the instrument was the questionnaire. For which statistical procedures were applied such as Tau-B-Kendall and Alfa de Cronbach.

Concluding that there is significant influence between internal control and the return of the balance in favor of the exporter in the travel and tourism agencies of the city of Cusco.

Key words: Internal control, repayment of the balance in favor of the exporter.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRAC	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	14
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	14
1.2 Delimitaciones de la Investigación.....	16
1.2.1 Delimitación espacial	16
1.2.2 Delimitación social	16
1.2.3 Delimitación temporal	16
1.2.4 Delimitación conceptual	16
1.3 Problemas de Investigación	17
1.3.1 Problema principal	17
1.3.2 Problemas secundarios	17
1.4 Objetivos de la Investigación.....	17
1.4.1 Objetivo general	17
1.4.2 Objetivos específicos	17
1.5 Hipótesis y Variables de la Investigación.....	18
1.5.1 Hipótesis general	18
1.5.2 Hipótesis secundarias.....	18
1.5.3 Variables de la investigación	18
1.5.3.1 Definición conceptual de la variable.....	18

1.5.3.2	Definición operacional de la variable	19
1.5.3.3	Operacionalización de la variable	20
1.6	Metodología de la Investigación	20
1.6.1	Tipo y nivel de investigación	20
1.6.2	Métodos y Diseño de investigación.....	21
1.6.3	Población y Muestra de la Investigación.....	23
1.6.4	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	25
1.6.5	Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación	25
CAPÍTULO II.....		27
MARCO TEÓRICO		27
2.1	Antecedentes de la Investigación	27
2.1.1	A nivel nacional	27
2.1.2	A nivel internacional.....	29
2.2	Bases Teóricas	30
2.2.1	Aspectos legales, generales de los beneficios tributarios para las Agencias de viajes y turismo.....	30
2.2.1.1	Concepto de Agencias de viajes y turismo.	32
2.2.1.2	Clasificación.	32
2.2.2	Control interno	33
2.2.2.1	Definición.....	33
2.2.2.2	Objetivos del control interno	35
2.2.2.3	Componentes del control interno	35
2.2.2.4	Elementos del sistema de control	36
2.2.3	Aspectos generales del saldo a favor del exportador (SFE).....	37
2.2.3.1	Definición Exportación	37
2.2.3.2	Exportación de servicios.....	39
2.2.3.3	Exportación de paquetes turísticos	39
2.2.3.4	Saldo a Favor del Exportador (SFE)	41
2.2.3.5	Devolución del saldo a favor del exportador	42
2.2.3.6	Saldo a Favor Materia de Beneficio (SFMB)	44
2.2.3.6.1	Determinación del SFMB	44

2.2.3.6.2 Aplicación del saldo a favor materia del beneficio (SFMB).....	45
2.2.3.6.3 Devolución del Saldo a Favor Materia del Beneficio - SFMB	46
2.2.3.6.4 Plazo para resolver la solicitud de devolución del SFMB	48
2.2.3.6.5 Características de las Notas de Crédito Negociables.....	48
2.2.3.6.6 PDB Exportadores	49
2.3 Definición de Términos Básicos	50
CAPÍTULO III.....	53
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	53
3.1 Análisis de tablas y gráficos	53
3.1.1 Fiabilidad del instrumento	54
3.1.2 Resultados descriptivos	55
3.1.3 Prueba de hipótesis	62
3.1.3.1 Prueba de hipótesis específica 1	63
3.1.3.2 Prueba de hipótesis específica 2	66
3.1.3.3 Hipótesis general.....	68
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Valor Alfa de Combrach	54
Tabla 2 : Control de información contable en las Agencias de viajes y turismo	55
Tabla 3: Diseño de controles internos de gestión tributaria en las Agencias de viajes y turismo	57
Tabla 4: Control interno en las Agencias de viajes y turismo	58
Tabla 5: Presentación del programa de declaración de beneficios en las Agencias de viajes y turismo	59
Tabla 6: Gestión de devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de viajes y turismo	60
Tabla 7: Devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de viajes y turismo	61
Tabla 8: Control de información contable y presentación del programa de declaración de beneficios en las Agencias viajes y turismo.....	63
Tabla 9: Control de información contable y presentación del programa de declaración de beneficios en las Agencias de viajes y turismo.....	64
Tabla 10: Diseño de controles internos de gestión tributaria y gestión de devolución del saldo a favor del exportador tabulación en las Agencias de viajes y turismo	66
Tabla 11: Diseño de controles internos de gestión tributaria y la gestión de devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de viajes y turismo	66
Tabla 12: Control interno y Devolución del saldo a favor del exportador tabulación en las Agencias de viajes y turismo	68
Tabla 13: Control interno y la devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de viajes y turismo	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Control de información contable en las Agencias de viajes y turismo	55
Figura 2: Diseño de controles de gestión tributaria en las Agencias de viajes y turismo	57
Figura 3: control interno en las Agencias de viajes y turismo	58
Figura 4: Presentación del programa de declaración de beneficios en las Agencias de viajes y turismo	59
Figura 5: Gestión de devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de viajes y turismo	60
Figura 6: Devolución del saldo a favor del exportador.....	61
Figura 7: Control de información contable y Presentación del programa de declaración de beneficios en las agencias de visajes y turismo	64
Figura8: Diseño de controles internos de gestión tributaria y gestión de devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de viajes y turismo	67
Figura 9: Control interno y devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de viajes y turismo	69

INTRODUCCIÓN

El Perú, en los últimos años, califica como un país receptor de diferentes turistas de todo el mundo, siendo así que muchas ciudades del país se benefician con los ingresos provenientes del sector turismo. En ese sentido, como se ha venido incrementando sostenidamente la afluencia de turistas extranjeros o de sujetos de nacionalidad peruana pero que ya no tienen la calidad de domiciliados por haber permanecido fuera del territorio nacional más de 183 días calendario, conforme lo establecido en el artículo 7º Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley del Impuesto a la Renta, consideramos que es importante resaltar como es que un buen manejo en el área de control interno de cada empresa, con respecto al tratamiento tributario en cuanto a los requisitos y formalidades que deberán cumplir a efectos de gozar de los beneficios tributarios como es la devolución del saldo a favor del exportador, otorgados al sector turismo, finalizando con los resultados arrojados según las encuestas realizadas a diferentes Agencias de viajes y turismo lo cual nos dará a conocer la respuesta a cada hipótesis. Para ello se ha desarrollado el presente trabajo de investigación en los capítulos.

CAPÍTULO I: En este capítulo se desarrolló el planteamiento metodológico, la descripción de la realidad problemática y la delimitación de la investigación así mismo se plantea los problemas, objetivos, hipótesis y variables de la investigación siguiendo con la metodología, población y muestra de la investigación utilizando técnicas e instrumentos de recolección de datos terminando así en una breve justificación, importancia y limitación de la investigación

CAPÍTULO II: En este capítulo se desarrolló el marco teórico, se ha realizado una minuciosa investigación sobre los autores, que ya han realizado anteriormente sobre el tema de investigación, en cuanto al control interno y su influencia en la devolución

del saldo a favor del exportador en la Agencia de viajes de la ciudad del Cusco, por lo que sustenta las bases teóricas del presente trabajo de investigación, obteniendo así algunas definiciones de términos básicos para el buen entendimiento por los lectores.

CAPÍTULO III: En este capítulo, se realizó la presentación, el análisis e interpretación de los resultados encontrados en las observaciones de las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco lo que permitió realizar el análisis la interpretación y la discusión de los resultados que se obtuvo del trabajo de investigación también permitió verificar la hipótesis planteada y se presentó los resultados por variable y por cada dimensión. Al mismo tiempo, ha permitido que se realice las respectivas conclusiones y recomendaciones que se logró mediante el análisis estadístico estudiado.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La tendencia de ventas hacia el exterior va en crecimiento y ello obedece también al entendimiento del Estado de promoverlas, por lo que tanto el sector público como el privado están orientados a mejorar la oferta exportadora.

Según Alva (2011) afirma:

En los últimos tiempos el Perú ha incrementado las operaciones de comercio exterior en gran magnitud, pasando de la exportación tradicional de minerales y materias primas a otros productos que poco a poco van creando un valor agregado y una mejor oferta de productos hacia otros países o territorios. (Párr. 2)

El sector servicio viene logrando un crecimiento importante en el Perú por ello es conveniente reforzarlo para que así los emprendedores que ofrecen servicios a consumidores extranjeros puedan acceder a saldos a favor del exportador.

Según Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR 2017)

La meta del gobierno es lograr incrementar, en el breve plazo, la exportación de servicios empresariales en un 40%. Recordemos que las exportaciones de servicios

en el mundo representan el 21% del comercio mundial, con una facturación de US\$ 4,75 billones.

En la actualidad las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco tienen que enfrentar varios problemas con respecto a las leyes y requisitos formales por ello es necesario informar sobre los beneficios tributarios que ofrece el estado para reactivar las exportaciones. Las Agencias de viajes y turismo que están clasificadas como operadores mayoristas y minoristas venden paquetes turísticos a sujetos no domiciliados en el país, emiten sus comprobantes sin el Impuesto General a las ventas (IGV), pero al momento de realizar sus compras pagan el IGV a sus proveedores esto les da el beneficio del saldo a favor del exportador de tal forma que este desequilibrio produce la devolución del IGV.

La entidad encargada de ejecutar y controlar los procesos compensación y devolución por concepto del saldo a favor teniendo como base legal la ley y reglamento del IGV, Reglamento de notas de crédito negociable entre otras es la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).

Las causas de este problema son múltiples, pero para este estudio se ha elegido el control interno ya que es fundamental para una eficiente gestión ya que sirve como herramienta de ayuda en el descubrimiento de errores y cumplimiento de normativa tributaria vigente con el objetivo que la información obtenida del proceso contable y operativo sea oportuna, veraz y confiable. No todas las Agencias de viajes y turismo gozan de este beneficio por lo cual no pueden acceder a la devolución del saldo a favor del exportador. Debido a los constantes cambios de las normas tributarias y legales que existen en nuestro país hacen difícil su correcta aplicación y por tanto dificulta la solicitud del saldo a favor del exportador puesto que al pasar de ser una devolución automática por Superintendencia Nacional de Administración Tributaria

(Sunat) conlleva a un proceso de revisión terminando en una fiscalización y por tal motivo estas empresas no acceden a aplicar la devolución del saldo a favor del exportador.

1.2 Delimitaciones de la Investigación

1.2.1 Delimitación espacial

Se trabajará en Perú, en la ciudad del Cusco, donde se encuentra ubicados las Agencias de Viajes y Turismo motivo de estudio del presente trabajo de investigación.

1.2.2 Delimitación social

El contexto social, está referido a los trabajadores del área contable y operativo de las Agencias de Viajes y Turismo que sean calificados como operadores mayoristas y minoristas por la Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) y la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat), las cuales realizan actividades de intermediación y venta de paquetes turísticos a sujetos no domiciliados.

1.2.3 Delimitación temporal

El presente trabajo de investigación se desarrollará tomando en cuenta la información proveniente de enero a junio del 2017.

1.2.4 Delimitación conceptual

Se utilizó información referida a temas relacionados con el control interno ya que es un recurso de apoyo que determina adecuados controles para Agencias de viajes y turismo lo que hace que la solicitud devolución del saldo a favor del exportador sea factible, determina políticas que eviten que el riesgo tributario comprometa al cumplimiento de los procedimientos del programa de declaración de Beneficios, contribuye con las Agencias de viajes y turismo, para que tengan una herramienta útil de consulta, que les permita aplicar adecuadamente los procedimientos de devolución

de impuestos además sirve como una referencia que les ayude a realizar adecuadamente el cálculo del saldo a favor del exportador que deben solicitar y así evitar las omisiones, infracciones y delitos que generen deuda tributaria cuando se efectúe una fiscalización por parte de la Administración tributaria.

1.3 Problemas de Investigación

1.3.1 Problema principal

¿Cómo el control interno influye en la devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de Viajes y Turismo de la ciudad del Cusco año 2017?

1.3.2 Problemas secundarios

- ¿Cómo el control de información contable influye en la presentación del programa de declaración de beneficios en las Agencias de Viajes y Turismo de la ciudad del Cusco año 2017?
- ¿Cómo el diseño de control interno tributario influye en la gestión de devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de Viajes y Turismo de la ciudad del Cusco año 2017?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar si el control interno influye en la devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de Viajes y Turismo de la ciudad del Cusco año 2017.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar que el control de información contable influye en la presentación del programa de declaración de beneficios en las Agencias de Viajes y Turismo de la ciudad del Cusco año 2017.

- Determinar que diseño de control interno tributario influye en la gestión de devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de Viajes y Turismo de la ciudad del Cusco año 2017.

1.5 Hipótesis y Variables de la Investigación

1.5.1 Hipótesis general

Existe influencia entre el control interno y la devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de Viajes y Turismo de la ciudad del Cusco año 2017.

1.5.2 Hipótesis secundarias

- **HS1:** La influencia del control de información contable y la presentación del programa de declaración de beneficios en las Agencias de Viajes y Turismo de la ciudad del Cusco año 2017. Es significativa
- **HS2:** La influencia de un diseño de controles internos de gestión tributaria y la gestión de devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de Viajes y Turismo de la ciudad del Cusco año 2017. Es significativa.

1.5.3 Variables de la investigación

1.5.3.1 Definición conceptual de la variable

Variable independiente: Control interno

Es una herramienta que permite identificar factores de riesgo en ciertas áreas y posibilita lograr un objetivo de control. Dentro del control interno se pueden determinar cuatro categorías, de tipo estratégico, de información financiera, de operaciones y de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentos. Cada una de estas aboga por un tema en específico para lograr ciertas metas de control. (Sotomayor, 2016)

Variable dependiente: Devolución del saldo a favor del exportador

El saldo a favor del exportador, es un beneficio establecido en el artículo 34° del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley del IGV que consiste en la devolución al exportador del monto del IGV que hubiere sido consignado en los comprobantes de pago correspondientes a las adquisiciones de bienes y servicios, con el fin de destinarlos a operaciones de exportación, dichas compras se encuentran gravadas con el IGV, sin embargo, no pueden considerarse como crédito fiscal porque la operación que realiza el contribuyente no se encuentra gravada con el IGV (exportación) requisito constitutivo para que nazca el derecho a ejercer el crédito fiscal. En ese sentido, una manera de fomentar la exportación en el país es darle este beneficio de que pueda recuperar el IGV de compras a través del saldo a favor del exportador. Gutierrez & Peña (2013)

1.5.3.2 Definición operacional de la variable

La investigación que se va a desarrollar contiene dos variables y cada uno de ellos con sus respectivas dimensiones, cuya medición se efectuara a través de los indicadores correspondientes y cada uno de ellos serán redactados en términos de pregunta, con sus alternativas politomicas que serán cuantificados como escala ordinal para ser procesados estadísticamente a través de tablas y figuras estadísticas.

1.5.3.3 Operacionalización de la variable

1.6 Metodología de la Investigación

1.6.1 Tipo y nivel de investigación

a) Tipo de investigación

El tipo de investigación es Básica y Aplicada.

Es Básica, porque no tiene propósito aplicativo inmediato, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analizan para perfeccionar sus contenidos.

Es aplicada, porque se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad. Para realizar investigaciones aplicadas es muy importante contar con el aporte de las teorías científicas, que son producidas por

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V1: CONTROL INTERNO:	Control de información contable	Existencia del área de control interno.
		Nivel de cumplimiento del reglamento de pago.
		Nivel de cumplimiento de presentación de libros contables.
	Diseño de controles internos de gestión tributaria	Existencia del área de impuestos.
		Diseño de normas y procedimientos sobre la función del personal
		Verificación de los PDT's
V2: DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR	Presentación del programa de declaración de beneficios (PDB)	Implementación del PDB exportador
		Resguardo de información tributaria
		Verificación de datos en la Sunat
	Gestión de devolución del saldo a favor del exportador	Presentación de solicitud

la investigación básica y sustantiva. Sergio Carrasco (citado por Barriga & Piscoya, 2009 pàg. 43)

b) Nivel de investigación

El nivel de investigación que se ha considerado para la investigación es Descriptiva y Relacional.

Es Descriptiva, porque describirá la realidad sin modificar las variables existentes, el cual permitirá como su nombre lo indica describir las situaciones, los fenómenos o los eventos que nos interesan, midiéndolos, y evidenciando sus características. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Es Relacional porque, verá la relación de influencia entre la variable 1 y la variable 2, los cuales pretenden relacionar dos o más conceptos, variables o categorías.

Según (Colque 2009) el nivel de investigación es Descriptiva porque esta orientada al descubrimiento de las propiedades particulares del hecho o situación problemática y también a la determinación de la frecuencia con que ocurre el hecho o situación problemática. Es relacional porque esta orientada al descubrimiento de la influencia de un hecho o situación problemática en otro hecho o situación problemática. (pág. 200)

1.6.2 Métodos y Diseño de investigación

a) Método de investigación

El método de investigación que se utilizó fue el hipotético deductivo, esto debido a que la investigación partió de una hipótesis, como una respuesta anticipada y luego a través de aspectos generales que se consideraron en los antecedentes de la investigación y en las definiciones de los autores, después de obtener resultados

estadísticos se procedió a obtener conclusiones específicas de la investigación. Bernal (2010) afirma “El metodo hipotetico deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipotesis y busca refutar o falsear tales hipotesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (pàg. 60)

b) Diseño de investigación

La investigación es de tipo no experimental de corte transversal

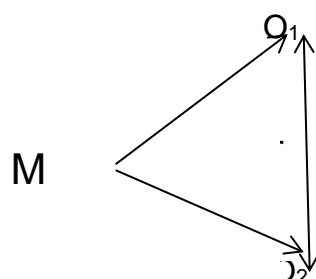
Es no experimental, porque no hay manipulación deliberada de las variables, solo se observan en un ambiente natural para luego analizarlos. Hernandez, Fernandez & Baptista (2014) definen:

Como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos. (pág.152)

Se plantea que es de corte transversal porque se realizó en un periodo determinado que es el año 2017. Hernandez, et al. (2014) indican que:

Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos). (pág.151)

Esquema:



Donde:

M = Muestra.

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2.

r = Relación de las variables de estudio.

1.6.3 Población y Muestra de la Investigación

a) Población

La población estuvo constituida por 120 Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco calificadas por el Ministerio de comercio exterior y turismo, validadas por SUNAT en el periodo 2017; cifra que permitiré determinar la muestra representativa de las unidades de análisis, cuyos detalles serán sometidos a investigación. Jany (citado por Bernal , 2010) concidera que la poblacion es “La totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”, o bien unidad de analisis (pàg. 160)

b) Muestra

La muestra es probabilística se compuso por 92 trabajadores de diferentes Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco. Esta muestra fue tomada mediante un proceso de muestreo aleatorio con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%.

Además, se tomó para la prueba piloto a 10 trabajadores de diferentes empresas para probar la confiabilidad del instrumento, de estas últimas se procedió a estimar el importe del saldo a favor del exportador que se dejó de captar por el inadecuado control interno que realizan las empresas en estudio, según nos muestra se usó la fórmula del tamaño muestral para población finita y variables cualitativas pues el

instrumento presento preguntas de corte cualitativa con población conocida. Hernandez, Fernandez & Baptista (2014) afirman:

En las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo / análisis. (pág. 175)

El cálculo se efectuará con:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N= El total de la población para este caso fue 120 Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco año 2017, considerando solamente aquellas que pueden facilitar información valiosa para la investigación.

P y q = Representan La probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z= Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal define como probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor **Z = 1.96**

E = Precisión depende del Investigador. Costo y tiempo, se consideró un 0.1

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(120)}{(119)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

Donde n=92

1.6.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

a) Técnicas

Se aplicó la técnica de la encuesta que es el conjunto de métodos y procedimientos para lograr los objetivos del estudio.

b) Instrumentos

Se utilizó el cuestionario estructurado que estuvo constituida por 40 preguntas de tipo cerradas, las preguntas formuladas tienen relación con las dimensiones e indicadores considerados en la investigación con el fin de obtener opiniones con respecto al tema.

1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

a) Justificación

El presente trabajo de investigación justifica su desarrollo como un recurso de apoyo ya que el control interno determina adecuados controles en las Agencias de viajes y turismo de Cusco lo que hace que la solicitud de devolución del saldo a favor del exportador sea factible; determina políticas que eviten que el riesgo tributario comprometa al cumplimiento de los procedimientos del Programa de Declaración de Beneficios (PDB), contribuye con las Agencias de viajes y turismo, para que tengan una herramienta útil de consulta, que les permita aplicar adecuadamente los procedimientos de devolución de impuestos, además sirve como una referencia que les ayude a realizar adecuadamente el cálculo del saldo a favor del exportador que deben solicitar y así evitar omisiones, infracciones y delitos que generen deuda tributaria cuando se efectúe una fiscalización por la Administración Tributaria, constituirá con el marco teórico y práctico, que servirá como referencia a los profesionales de la carrera de contabilidad y también es conveniente para los

estudiantes contar con un modelo, que les sirva para desarrollarse como profesionales.

b) Importancia

La presente investigación es importante porque se hace necesario contar con un control interno bien definida ya que permitirá a las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco obtener la información contable de manera oportuna y confiable que evitará que las empresas exportadoras vivan la incertidumbre de posibles inconsistencias y rechazos al presentar la solicitud de devolución del saldo a favor del exportador.

c) Limitaciones

El estudio pudo verse limitado en cuestiones de desconocimiento de muchos aspectos contables. Además de asumir el riesgo por la falta de honestidad al momento de resolver el cuestionario por parte del personal, quizá con el temor de que la información brindada por ello sea mal utilizada en otros fines diferentes al aprendizaje a pesar que se les explica que los cuestionarios son de carácter anónimo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 A nivel nacional

Burgos & Suarez (2017) En su tesis titulada: “Implementación del sistema de control interno contable y su influencia en la gestión financiera de la empresa Inversiones Christh.al S.A.C, provincia de Trujillo, año 2015” planteo el presente trabajo de investigación, teniendo como objetivo demostrar que el sistema de control interno contable influye positivamente en la gestión financiera de la empresa llegando a la siguiente conclusión:

Para evaluar la situación económica y financiera de la empresa en el año 2015. Los hallazgos encontrados en esta tesis, muestran deficiencias específicamente en actividades como: evaluación del personal, control del efectivo y equivalente de efectivo, gestión de ventas y cuentas por cobrar y gestión de compras y cuentas por pagar, los cuales se ha considerado en la propuesta de la implementación de un sistema de control interno

Las estrategias planteadas para el sistema de control interno en una empresa, consiste en un plan de organización y el uso de medidas adoptadas para salvaguardar sus activos, la fiabilidad de la información de la contabilidad y promover la eficacia operacional.

Ochoa & Sempertuei (2013) en su tesis “Propuesta de inversión para mejorar la utilización del saldo a favor del exportador en la empresa Alpes Chiclayo SAC” Trata de dar a conocer los beneficios otorgados por el Estado, como lo es el Saldo a Favor del Exportador, a la vez la problemática en general de los beneficios tributarios y la importancia que tiene para nosotros y la sociedad. Se planteó una propuesta de inversión en activo fijo, para una mejor utilización del ingreso por devolución del Saldo a Favor Exportador,

Como conclusión se obtuvo que la empresa necesita de inversiones en activo fijo, por lo que se realizó una propuesta de inversión mediante Arrendamiento Financiero, que ayudaría a la empresa por un lado en el aspecto contable tributario en el tema de gastos deducibles para efecto del cálculo del impuesto renta anual, y con respecto al IGV obteniendo crédito fiscal, y lo más importante que ayudara a mejorar su capacidad productiva y calidad en sus productos.

Como recomendación se mencionó que la empresa debe verificar constantemente las oportunidades de inversión y mejoras, ya que éstas son la fuente de crecimiento de las empresas. (s/n)

Gomez (2016) En su tesis “El mecanismo tributario del saldo a favor del exportador y su incidencia en la rentabilidad de las empresas agroindustriales año 2015” La presente investigación trata sobre el mecanismo tributario del saldo a favor del exportador y la incidencia de su aplicación en la rentabilidad de la empresa.

En conclusión, el estudio inicia con el análisis del mecanismo tributario en base a información registrada como compras y ventas exportadas determinando el importe del saldo a favor que se va a solicitar, se procede a comparar el uso de esta devolución en los Estados Financieros y los cambios en las partidas del Estado de Situación Financiera y de Resultados y; caso contrario, como cambiarían las partidas al no aplicar dicho Saldo a Favor.

Por consiguiente, se evalúa la Rentabilidad y los beneficios obtenidos según la utilidad lograda y los ratios utilizados antes y después de la utilización del Saldo a Favor del Exportador. (s/n)

De la Cruz (2015) En su tesis “Incidencia del saldo a favor del exportador en la situación financiera de la empresa adec Perú sac en la ciudad de Trujillo periodo 2013” Tiene como propósito fundamental demostrar que la incidencia de la devolución del saldo a favor del exportador, mejorará la situación financiera de ADEC PERU SAC a corto plazo, así como también cumplir con el pago de las obligaciones contraídas a corto plazo.

El objetivo principal del estudio radica en demostrar la incidencia que tiene el saldo a favor del exportador en la situación financiera de la empresa ADEC PERU, esto lo corroboraremos a través de la aplicación de ratios financieros al Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre del 2013.

La conclusión a la que se ha llegado es que la aplicación de la devolución del saldo a favor del exportador es una herramienta importante para mejorar la posición de la empresa al incrementar la liquidez a corto plazo. (s/n)

2.1.2 A nivel internacional

Loor (2016) En su tesis “La auditoría interna como ente de control en el manejo eficiente de los recursos de la empresa”

El control interno dentro de las organizaciones tiene un papel muy importante, una de las funciones es salvaguardar los recursos y verificar la eficiencia de las operaciones.

En conclusión, de esta investigación al existir falencias en el control interno da como resultado que muchas empresas dejen de existir por la falta de una auditoría interna que evalúe eficazmente la misma, ya sean estas empresas públicas, privadas, mixta, comerciales, industriales o financieras deben contar con un control interno para proteger los activos y la confiabilidad de la información contable y financiera.

La auditoría interna es una función de control, de consulta y de gestión con la misión de vigilar y mantener un adecuado sistema de control interno y prevenir futuros riesgos. (s/n)

Benavides, Céspedes, & Trujillo (2005) En su tesis “Devoluciones o compensaciones de impuestos y otros a favor de contribuyentes” nos da a conocer la pauta necesaria que debe tener en cuenta un contribuyente cuando tiene derecho a solicitar en devolución o compensación ante las autoridades de impuestos, los saldos a favor originados en impuestos nacionales, tributos aduaneros, pagos en exceso, pagos de lo no debido, o actos administrativos, logrando de esta manera la recuperación de los recursos económicos involucrados. (s/n)

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Aspectos legales, generales de los beneficios tributarios para las Agencias de viajes y turismo.

Superintendencia Nacional de Administración tributaria, (SUNAT,2016) Afirma sobre el Beneficio Operadores Turísticos que venden paquetes turísticos a no domiciliados D. Legislativo N° 1125

Es un beneficio que se aplica al operador turístico domiciliado en el país que venda un paquete turístico a un sujeto no domiciliado (agencias, operadores turísticos o personas naturales) para ser utilizado por una persona natural no domiciliada. El numeral 9 del artículo 33° del Texto Único Ordenado de la Ley del IGV, incorporado por el Decreto Legislativo N° 1125 establece que los servicios que conforman el paquete turístico mencionado son: servicios de alimentación, transporte turístico, guías de turismo, espectáculos de folclore nacional, teatro, concierto de música clásica, ópera, opereta, ballet y zarzuela.

Se considera exportado un paquete turístico en la fecha de su inicio, conforme con la documentación que lo sustente, siempre que haya sido pagado en su totalidad al operador turístico y la persona natural no domiciliada haya ingresado al país antes o durante la duración del paquete.

Para gozar del beneficio deben cumplirse determinadas condiciones, registros, requisitos y procedimientos que se establecen en las normas sobre la materia

Registro Especial de Operadores Turísticos: Es el registro a cargo de la SUNAT en el que deberá inscribirse el operador turístico que cumpla las condiciones establecidas en el numeral 2 del artículo 9° C del Reglamento de la Ley del IGV.

Condiciones para inscribirse en el Registro

1.- Encontrarse incluido como Agencia de Viajes y Turismo en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados publicado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR).

2. Que su inscripción en el RUC no esté de baja o no se encuentre con suspensión temporal de actividades.

3. No tener la condición de domicilio no habido o no hallado en el RUC.

4. Que el titular, representante(s) legal(es), socio(s) o gerente(s) del operador turístico no se encuentren dentro de un proceso o no cuenten con sentencia condenatoria por delito tributaria.

2.2.1.1 Concepto de Agencias de viajes y turismo.

Ministerio de Comercio Exterior y turismo (MINCETUR, 2017) indica que el Operador de turismo es aquél que proyecta, elabora, diseña, organiza y opera sus productos y servicios dentro del territorio nacional para ser ofrecidos y vendidos a través de las agencias de viaje y turismo (mayoristas o minoristas); pudiendo también ofrecerlos y venderlos directamente al turista. (s/n)

Calderon (2017) Afirma que las Agencias de viajes y turismo son empresas que se especializan en diferentes tipos de servicios en beneficio del viajero tales como reservación de boletos y alojamiento en hoteles, programación de tours, arrendamiento de autos, etc.; y que acercan el producto turístico al cliente. Algunas funciones de las agencias de viajes es asesorar y dar información al cliente, es mediadora, es decir, saca los pasajes y es productora ya que, confecciona los productos de los servicios que se vende y se clasifica:

2.2.1.2 Clasificación.

A. Agencias de viajes Mayoristas.

Son aquellas que proyectan, elaboran y ofrecen toda clase de servicios y viajes combinados para su afianzamiento. No pudiendo vender ni ofrecer su producto al usuario. Cada mayorista trabaja directamente con los hoteles y líneas aéreas específicas para elaborar paquetes que puedan venderse al público.

Estos paquetes son de diferente naturaleza: algunos están diseñados para grupos y otros para individuos o parejas; otros exigen permanecer en dos o más hoteles;

otros más cuentan con especialidades como paquetes para recién casados, paquetes para jugadores de golf o para esquiadores.

B. Agencias de viajes Minorista.

Comercializan el producto de las Agencias de viajes mayoristas vendiendo directamente al usuario turístico o proyectan, elaboran, organizan o venden toda clase de servicios y viajes combinados al turista, no pudiendo ofrecen ni comercializar sus productos a través de otros servicios. Esta agencia de viajes, es aquella que vende al público. Además de, detrás del negocio de viajes, están diversas agencias que trabajan al mayoreo, con las que las agencias minoristas hacen sus reservaciones en lugar de hacerlas directamente con el hotel.

En la mayoría de los casos, sería muy costoso para las agencias minoristas comunicarse directamente con el hotel cada vez que tuvieran una reservación. Además, los negocios reservados directamente por el minorista exigen el envío de un depósito al hotel y en muchos casos, particularmente durante los períodos de gran actividad, la agencia minorista no puede saber de inmediato si el hotel podrá brindarle el alojamiento solicitado. Finalmente, en años recientes los clientes han pedido paquetes que combinan el alojamiento en el hotel, el viaje aéreo, los traslados en grupos y las excursiones. (s/n)

2.2.2 Control interno

2.2.2.1 Definición

Es una herramienta que permite identificar factores de riesgo en ciertas áreas y posibilita lograr un objetivo de control. Dentro del control interno se pueden determinar cuatro categorías establecidas de objetivos para el control interno, de tipo estratégico, de información financiera, de operaciones y de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentos. Cada una de estas aboga por un tema en específico para

lograr ciertas metas de control, no obstante, es el control interno enfocado a la información financiera el que compete y es relevante para las operaciones de auditoría de estados financieros.

Al mismo tiempo, esta evaluación del control interno nos permite obtener un conocimiento de las empresas e informar a la administración o a los responsables del gobierno corporativo, respecto a fallas o debilidades en el sistema de control interno, las cuales han sido identificadas en el transcurso de nuestra auditoría; esto brindará un valor agregado al cliente al contratar nuestros servicios como auditores. (Sotomayor Gonzales, 2016, s/n)

Según (La Contraloría General de la República, 2014) Es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcancen los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos. (pág.9)

El Control Interno Contable Se deriva del sistema de Control Interno administrativo, de su sistema de información, ya que el Control interno contable es el que genera la base de datos de la cual se alimentará el Sistema de Información. Los principales lineamientos para que el Control interno contable sea eficiente, se debe verificar que; las operaciones sean registradas en forma integral, oportuna, con una correcta valuación, según su ocurrencia, reveladas y presentadas en forma adecuada. Todas las operaciones realizadas en la entidad deben reflejar la existencia y pertenencia, esto es verificable a través de conteos físicos y cruce de información. Estas operaciones deben ser ejecutadas únicamente con las autorizaciones de los niveles permitidos. (Estupiñan Gaitan, 2006, s/n)

2.2.2.2 Objetivos del control interno

Sotomayor (2016) Argumenta que los objetivos de los controles internos pueden agruparse en cuatro categorías:

- Estratégicos.
- De información financiera.
- De operaciones.
- De cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentos.

Estupiñan (2006) Argumenta 3 objetivos: (pág.25)

- efectividad eficiencia de las operaciones
- suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Efectividad del control interno: Depende del funcionamiento efectivo de todos los Componentes para proveer certeza razonable sobre el logro de una o más de las tres categorías del objetivo.

- Alcance o Logro de los objetivos de las operaciones.
- Información confiable útil
- Cumplimiento de leyes y regularizaciones aplicaciones

2.2.2.3 Componentes del control interno

Estupiñan (2006) En el capítulo uno menciona que los componentes del control interno son:

- **Organización:** Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.

- **Sistema y procedimientos:** Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros
- **Personal:** Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas dentro de la organización; personal en todos los niveles con la aptitud, capacitación y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- **Supervisión:** Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

2.2.2.4 Elementos del sistema de control

- Organización:
- Dirección
- Asignación de responsabilidades
- Segregación de responsabilidades
- Coordinación
- Sistema y Procedimientos:
- Manual de procedimientos
- Sistemas
- Formas
- Informes
- Personal:
- Selección
- Capacitación
- Eficiencia

- Moralidad
- Retribución
- Supervisión:
 - Interna
 - Externa
 - Autocontrol

Y en su segundo capítulo argumenta que el control interno consta de 5 componentes interrelacionados esto según el informe Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO), en donde alguno de los componentes afecta solo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en la cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

- Evaluación de riesgo del cliente
- Control circulante o ambiente de control
- Sistema de información y telecomunicaciones
- Actividades de control
- Supervisión de riesgo y monitoreo (pág.26)

2.2.3 Aspectos generales del saldo a favor del exportador (SFE)

2.2.3.1 Definición Exportación

Según (Gaceta Juridica, 2017) Se considera exportador al productor de bienes que venda sus productos a clientes del exterior a través de comisionistas que operen únicamente como intermediarios encargados de realizar los despachos de exportación, sin agregar valor al bien; siempre que cumplan con las disposiciones establecidas por ADUANAS sobre el particular.

Según Alva (2015) La exportación constituye una venta internacional de bienes, a diferencia de la venta que se realiza dentro del territorio nacional, la cual calificaría como una venta interna.

Al realizar un análisis más detallado de la norma aduanera apreciamos que se deben cumplir de manera concurrente tres requisitos claramente diferenciados.

Primer requisito: Salida de los bienes fuera del territorio nacional, aunque en términos aduaneros se debería mencionar a la salida de “mercancías”, toda vez que el término “bienes” es utilizado por la legislación del Impuesto General a las Ventas.

Segundo requisito: El uso o consumo definitivo de los bienes debe producirse en el exterior y no en el país.

En caso de no cumplirse lo antes mencionado no se estaría presentando una exportación sino una venta interna de bienes y se encontraría afecta al pago del IGV.

Tercer requisito: La existencia del Control Aduanero, ello implica que la exportación de los bienes debe realizarse de manera legal y con presencia de la autoridad aduanera que certifique la salida de los bienes.

En tal sentido, correspondería realizar el proceso de exportación de bienes con salida de los mismos al exterior a través de los puertos marítimos, fluviales, lacustres, aeropuertos y fronteras aduaneras habilitadas por el Estado Peruano.

No se podría considerar una exportación si los bienes se retiran del país de manera subrepticia o a través de la modalidad del contrabando eludiendo los controles fiscales.

CABANELLAS precisa que el término exportación significa el “envío de mercaderías o productos del país propio a otro, o del que se menciona a uno distinto. La extracción de géneros de un Estado para llevarlos a otro posee trascendencia muy grande en materia económica; ya porque priva de productos al país, ya porque le

permite obtener aquellos de que carece, y también por constituir fuente de ingresos para el fisco nacional” (s/n)

2.2.3.2 Exportación de servicios

El artículo 33 de la Ley del IGV, en adelante la Ley, (citado por Arce Furuya, 2016) señala que “La exportación de bienes o servicios, así como los contratos de construcción ejecutados en el exterior, no están afectos al Impuesto General a las Ventas.”

Adicionalmente el mismo artículo indica sobre la exportación de servicios lo siguiente: “Las operaciones consideradas como exportación de servicios son las contenidas en el Apéndice V, el cual podrá ser modificado mediante decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas. Tales servicios se consideran exportados cuando cumplan concurrentemente con los siguientes requisitos:

a) Se presten a título oneroso, lo que debe demostrarse con el comprobante de pago que corresponda, emitido de acuerdo con el reglamento de la materia y anotado en el Registro de Ventas e Ingresos.

b) El exportador sea una persona domiciliada en el país.

c) El usuario o beneficiario del servicio sea una persona no domiciliada en el país.

d) El uso, explotación o el aprovechamiento de los servicios por parte del no domiciliado tengan lugar en el extranjero.” (s/n)

2.2.3.3 Exportación de paquetes turísticos

Mediante el artículo 1 del Decreto Legislativo N°1125 se incorporó el numeral 9 del artículo 33° del Decreto Supremo N° 055-99-EF, en adelante LIGV, vigente desde el 1 de agosto del 2012, (citado por Gutierrez Quintana & Peña Castillo,2013) el cual señala que se considera exportación a aquellos servicios que conforman el paquete turístico (alimentación, transporte turístico, guías de turismo, espectáculos de folclore

nacional, teatro, concierto de música clásica, ópera, opereta, ballet y zarzuela) prestados por operadores turísticos domiciliados en el país a favor de agencias, operadores turísticos o personas naturales, no domiciliadas en el país. Asimismo, mediante los Decretos Supremos N° 161-2012-EF (vigente a partir del 29.08.12) y 181- 2012-EF (vigente a partir del 22.09.12) se modificó el Reglamento de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, aprobado por el Decreto Supremo N° 029-94-EF, en adelante RLIGV, dictándose normas para la implementación del beneficio a los operadores turísticos que vendan paquetes turísticos a sujetos no domiciliados. (pag.14)

Cuando un operador turístico domiciliado venda un paquete turístico (conformado por los servicios detallados en el numeral 9 del artículo 33° de la LIGV: alimentación, transporte turístico, guías de turismo, espectáculos de folclore nacional, teatro, concierto de música clásica, ópera, opereta, ballet y zarzuela) a un sujeto no domiciliado, para ser utilizado por una persona natural no domiciliada y siempre que estos sean brindados en un plazo máximo de 60 días calendario por cada ingreso al país.

Los operadores turísticos emitirán a los sujetos no domiciliados la factura correspondiente, en la cual solo se deberá consignar los servicios indicados en el numeral 9 del artículo 33° del Decreto que conformen el paquete turístico, debiendo emitirse de manera independiente el comprobante de pago que corresponda por el resto de servicios que pudieran conformar el referido paquete turístico. Ahora bien, en la factura en que se consignen los servicios indicados en el numeral 9 del artículo 33° del decreto que conformen el paquete turístico, deberá consignarse la leyenda: “OPERACIÓN DE EXPORTACIÓN DECRETO LEGISLATIVO N° 1125”.

Para sustentar la operación de exportación a la que se refiere el numeral 9 del artículo 33º del Decreto, el operador turístico deberá presentar a la Superintendencia Nacional de Administración tributaria (Sunat) copia del documento de identidad, incluyendo la(s) foja(s) correspondiente(s), que permita(n) acreditar. La identificación de la persona natural no domiciliada que utiliza el paquete turístico. La fecha del último ingreso al país. En el caso que la copia del documento de identidad no permita sustentar lo establecido en el inciso b), el operador turístico podrá presentar copia de la Tarjeta Andina de Migración (TAM) a que hace referencia la Resolución Ministerial N.º 0226-2002-IN-1601 que sustente el último ingreso al país de la persona natural no domiciliada.

2.2.3.4 Saldo a Favor del Exportador (SFE)

Debido a que las empresas exportadoras venden sin igv a turistas no domiciliados “El saldo a favor es el monto del IGV que hubiera sido consignado en los comprobantes de pago correspondientes a las adquisiciones de bienes y servicios”. (Garcia, 2009, pág. 15) cuando se compra se adquiere un comprobantes de pago con igv el cual nos dara un saldo a favor del exportador ya que nuestra venta sera sin el igv por lo tanto obtendremos un saldo a favor del exportador

Según Mendoza (2015) El Saldo a favor del exportador constituye un mecanismo promotor de las exportaciones, este mecanismo tributario busca compensar o devolver al exportador, el Crédito fiscal del IGV de sus compras, generado por operaciones de Exportación, este se encuentra constituido por el monto de IGV e IPM, que se consignó en los comprobantes de pago correspondientes.

El Saldo a favor se encuentra compuesto por el total de compras del periodo tributario que se encuentran destinadas a operaciones gravadas y de exportación.

Es el IGV consignado en los comprobantes de pago por operaciones de compra de bienes, servicios, contratos de construcción, etc. (s/n)

2.2.3.5 Devolución del saldo a favor del exportador

El saldo a favor del exportador, es un beneficio establecido en el artículo 34º del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley del IGV que consiste en la devolución al exportador del monto del IGV que hubiere sido consignado en los comprobantes de pago correspondientes a las adquisiciones de bienes y servicios, con el fin de destinarlos a operaciones de exportación, dichas compras se encuentran gravadas con el IGV, sin embargo, no pueden considerarse como crédito fiscal porque la operación que realiza el contribuyente no se encuentra gravada con el IGV (exportación) requisito constitutivo para que nazca el derecho a ejercer el crédito fiscal.

En ese sentido, una manera de fomentar la exportación en el país es darle este beneficio de que pueda recuperar el IGV de compras a través del saldo a favor del exportador. (Gutierrez & Peña, 2013, pág. 16)

Según (Herrera Manrique & Asociados, 2013) Para determinar el saldo a favor, los comprobantes de pago, notas de crédito y débito y las declaraciones de importación y exportación, deberán estar registrados debidamente en los libros de contabilidad y Registros de Compras y Ventas. El saldo a favor por solicitar resultará de aplicar el crédito fiscal contra las obligaciones generadas por las exportaciones. El exportador que requiera solicitar la devolución del saldo a favor o drawback debe presentar una solicitud de devolución y registrar correctamente en el Programa de Declaración de Beneficios (PDB) EXPORTADORES de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), el detalle de las adquisiciones y exportaciones realizadas.

El saldo a favor del exportador es devuelto a través de Notas de Crédito Negociables emitidas por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), los mismos que pueden cobrarse a través de cheques o usarse como forma de pago de deudas tributarias.

Agilización del plazo para su devolución.

Según Decreto Supremo N° 198-2013 publicado el 03 de agosto 2013 se han modificado algunos artículos del Reglamento de Notas de Crédito, que permiten agilizar el plazo de las devoluciones. Según el referido decreto la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) deberá entregar las Notas de Crédito Negociables dentro del día hábil siguiente a la fecha de presentación de la Solicitud de Devolución, a aquellos exportadores que alternativamente se encuentren en las siguientes condiciones:

- Garanticen el monto de la devolución solicitada, a través de la presentación de alguno de los siguientes documentos: Carta Fianza otorgada por una entidad bancaria del sistema financiero nacional, Póliza de caución emitida por una compañía de seguro o Certificados Bancarios en moneda extranjera.

- Se encuentren en el listado que publicará la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) en su portal el último día hábil de los meses de junio y de diciembre de cada año, el cual estarán aquellos exportadores que cumplan con los requisitos señalados en el Reglamento. Para el 2013 el primer listado será publicado la última semana del mes de agosto, el cual tendrá vigencia hasta el último día del año 2013.

Fiscalización y Auditoría por parte de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).

Es importante señalar que en determinadas circunstancias la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) podría disponer de una fiscalización especial a través de sus auditores a las solicitudes de devolución presentadas, cuando el solicitante tenga deudas tributarias o presente información inconsistente en el programa de declaración de beneficios (PDB) o en la solicitud de devolución, entre otras circunstancias.

2.2.3.6 Saldo a Favor Materia de Beneficio (SFMB)

(sunat, 2016) en el artículo 34° del TUO de la Ley del IGV e ISC señala que el monto del IGV que hubiera sido consignado en los comprobantes de pago correspondientes a las adquisiciones de bienes, servicios, contratos de construcción y las pólizas de importación dará derecho a un Saldo a Favor del Exportador (SFE), conforme lo disponga el Reglamento.

El Saldo a Favor por Exportación se deducirá del Impuesto Bruto del IGV a cargo del sujeto. De quedar un monto a favor, este se denominará Saldo a Favor Materia del Beneficio (SFMB)

2.2.3.6.1 Determinación del SFMB

El Saldo a Favor por Exportación será determinado de acuerdo a lo establecido por el numeral 3 del artículo 9 del Reglamento del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo.

Al respecto la citada norma indica que el Saldo a Favor por Exportación será el determinado de acuerdo al procedimiento establecido su numeral 6 del Artículo 6, del citado cuerpo normativo. En tal sentido el Saldo a Favor del Exportador se determina sobre la base del IGV consignado en los comprobantes de pago correspondiente a las adquisiciones de bienes, servicios, contratos de construcción y las pólizas de

importación que otorgan derecho al crédito fiscal. El IGV de compras (crédito fiscal) nos da el saldo a favor del exportador

Luego de la determinación del saldo a favor del exportador, debe deducirse el Impuesto Bruto del IGV, si lo hubiese. De quedar un monto remanente éste se denominará Saldo a Favor Materia de Beneficio:

El impuesto bruto IGV (debito fiscal) menos el saldo a favor por exportación (IGV de compras) es igual si el saldo por exportación es mayor que el impuesto bruto se genera el saldo a favor materia de beneficio (SFMB)

2.2.3.6.2 Aplicación del saldo a favor materia del beneficio (SFMB)

El Saldo a Favor Materia de Beneficio (SFMB), resultante de la diferencia a favor, del Impuesto Bruto del IGV y el Saldo a Favor del Exportador, puede ser materia de compensación de acuerdo a lo siguiente:

Compensación automática con el Impuesto a la Renta: El saldo a favor materia de beneficio (SFMB) puede ser compensado con la deuda tributaria por pagos a cuenta, y con el pago de regularización del impuesto a la renta.

Compensación con la deuda por otros tributos del Tesoro Público: Si el contribuyente no tiene impuesto a la renta por pagar durante el año, o, en el transcurso de un mes este fuera insuficiente para absorber el saldo a favor materia de beneficio (SFMB), podrá compensarlo con la deuda tributaria de cualquier otro tributo que sea ingreso del Tesoro Público, siempre que el sujeto que compensa tenga la calidad de contribuyente de los tributos contra los cuales se haga la compensación.

Base legal: Artículo 34 del T.U.O. de la Ley del IGV

La compensación o devolución tiene como límite un porcentaje equivalente a la tasa del Impuesto General a las Ventas incluyendo el Impuesto de Promoción Municipal, sobre las exportaciones realizadas en el período. El Saldo a Favor Materia

del Beneficio que exceda dicho límite podrá ser arrastrado como Saldo a Favor por Exportación a los meses siguientes.

Base legal: Artículo 4 del Reglamento de Notas de Crédito Negociable, Decreto Supremo N° 126-94-EF

2.2.3.6.3 Devolución del Saldo a Favor Materia del Beneficio - SFMB

El Saldo a Favor Materia del Beneficio cuya compensación o devolución no hubiere sido aplicada o solicitada pese a encontrarse incluido en el límite establecido en el párrafo anterior podrá arrastrarse a los meses siguientes como Saldo a Favor por Exportación. El monto del referido saldo a favor incrementará el límite indicado en el párrafo anterior de las exportaciones realizadas en el período siguiente.

En el caso que no fuera posible la compensación señalada anteriormente, procederá la devolución, la cuales se puede efectuar mediante Cheque no Negociable o Notas de Crédito Negociables

El saldo no compensado materia de devolución se determina del siguiente modo:

El saldo a favor materia de beneficio (SFMB) menos los pagos a cuenta de IR, regularización de IR, otro es igual al saldo no compensado (devolución)

La compensación o devolución tendrá como límite un porcentaje equivalente a la tasa del Impuesto General a las Ventas incluyendo el Impuesto de Promoción Municipal, sobre las exportaciones realizadas en el período. El saldo a favor materia de beneficio que exceda dicho límite podrá ser arrastrado como Saldo a Favor por Exportación a los meses siguientes.

El saldo a favor materia de beneficio cuya compensación o devolución no hubiere sido aplicada o solicitada pese a encontrarse incluido en el límite establecido en el párrafo anterior podrá arrastrarse a los meses siguientes como Saldo a Favor por

Exportación. El monto del referido saldo a favor incrementará el límite indicado en el párrafo anterior de las exportaciones realizadas en el período siguiente.

Base legal: Artículo 4 del Reglamento de Notas de Crédito Negociables - Decreto Supremo N° 126-94-EF.

Determinación del límite del monto a compensar o solicitar en devolución tal y como se ha señalado a efectos de compensar el saldo a favor materia de beneficio (SFMB) o solicitado en devolución el artículo 4 del reglamento de Notas de Crédito Negociable establece que el monto a compensar o devolver tendrá como límite un porcentaje equivalente a la tasa del IGV incluyendo la Tasa del Impuesto de Promoción Municipal quedando determinado de la siguiente manera:

Limite SFMB = exportaciones realizadas en el periodo x18%

SFMB – limite SFMB = se arrastra como saldo a favor por exportación

Asimismo, se deben considerar, para efectos de la determinación del monto de las exportaciones realizadas en el período se tomará en cuenta.

a) Para el caso de Exportación de Bienes. - El valor FOB de las declaraciones de exportación debidamente numeradas que sustenten las exportaciones embarcadas en el período cuya facturación haya sido efectuada en el período o períodos anteriores al que corresponda la declaración y pago.

Para tal efecto, a la fecha de comunicada la compensación o de solicitada la devolución, se deberá contar con las respectivas declaraciones de exportación.

b) En la exportación de servicios. - El valor de las facturas que sustenten el servicio prestado a un no domiciliado y que hayan sido emitidas en el período a que correspondan la declaración y pago.

c) Las notas de débito o crédito emitidas en el período a que corresponde la declaración y pago.

2.2.3.6.4 Plazo para resolver la solicitud de devolución del SFMB

El plazo para resolver la solicitud del SFM es de cinco (5) días hábiles. Será de un día hábil si se presentó garantía con la solicitud de devolución.

Referencia: Procedimiento 18 del TUPA 2015 de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).

2.2.3.6.5 Características de las Notas de Crédito Negociables

Las Notas de Crédito Negociables con que se realiza la devolución tienen las siguientes características:

Emitidas a la orden del que solicita la devolución.

Señalan el concepto por el cual se emiten.

Pueden ser transferidas a terceros por endoso.

Tienen poder cancelatorio para el pago de impuestos, sanciones, intereses y recargos que sean ingreso del Tesoro Público.

Se pueden utilizar para el pago de una o más deudas tributarias contenidas en un solo formulario.

Tiene vigencia de ciento ochenta (180) días a partir de la fecha de su emisión.

Son suscritas por dos funcionarios debidamente autorizados por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).

Plazo para resolver la solicitud de devolución de saldo a favor materia de beneficio (SFMB)

El plazo para resolver la solicitud de devolución del Saldo a Favor Materia del Beneficio del Exportador es:

Cinco (5) días hábiles,

Un (1) día hábil si se presentó garantía con la solicitud de devolución.

Recuerde que: Si presenta la solicitud sin garantía, y luego desea adjuntar una, no podrá modificar la solicitud presentada. En este caso, deberá volver a presentar el formulario 4949 "Solicitud de Devolución" considerándose la anterior solicitud como denegada. El plazo se contabilizará a partir de esta nueva fecha de presentación.

Si se detectase indicios de evasión tributaria por parte del solicitante, o en cualquier eslabón de la cadena de comercialización del bien materia de exportación, incluso en la etapa de producción o extracción, o si se hubiera abierto instrucción por delito tributario al solicitante o a cualquiera de las empresas que hayan intervenido en la referida cadena de comercialización, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) podrá extender en seis (6) meses el plazo para resolver las solicitudes de devolución. De comprobarse los hechos referidos, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) denegará la devolución solicitada, hasta por el monto cuyo abono al Fisco no haya sido debidamente acreditado.

Importante: Si el solicitante, entre otros casos, realiza esporádicamente operaciones de exportación, tiene deudas tributarias exigibles o hubiere presentado información inconsistente, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) podrá disponer una fiscalización especial, extendiéndose en quince (15) días hábiles adicionales el plazo para resolver las solicitudes de devolución, bajo responsabilidad del funcionario encargado.

2.2.3.6.6 PDB Exportadores

El artículo 8º del Reglamento de Notas de Crédito Negociables señala que para comunicar la Compensación o solicitar la Devolución del Saldo a Favor Materia de Beneficio (SFMB), (citado por Gutierrez Quintana & Peña Castillo, , 2013) el exportador deberá presentar el programa de declaración de beneficios (PDB) Exportadores, el cual contendrá la siguiente información:

a) Relación detallada de los comprobantes de pago que respalden las adquisiciones efectuadas, así como de las notas de débito y crédito respectivas y de las declaraciones de importación, correspondientes al periodo por el que se comunica la compensación y/o se solicita la devolución.

b) En el caso de los exportadores de bienes, relación detallada de las declaraciones de exportación y de las notas de débito y crédito que sustenten las exportaciones realizadas en el periodo por el que se comunica la compensación y/o se solicita la devolución. En la citada relación se deberá detallar las facturas que dan origen tanto a las declaraciones de exportación como a las notas de débito y crédito ahí referidas.

c) En el caso de exportadores de servicios, relación detallada de los comprobantes de pago y de las notas de débito y crédito que sustenten las exportaciones realizadas en el periodo por el que se comunica la compensación y/o se solicita la devolución.

Cabe mencionar que esta información deberá ser presentada por el beneficiario, en el número de disquetes que sean necesarios, acompañando dos ejemplares del “Resumen de Datos de Exportadores”, el cual es generado automáticamente por el programa de declaración de beneficios (PDB) Exportadores, los mismos que deberán estar firmados por el exportador. (p. 17)

2.3 Definición de Términos Básicos

Entre los principales conceptos que se utilice para la ejecución de la presente tesis se encuentran los siguientes:

- **Bancarización de operaciones:** consiste en formalizar todas las Operaciones y analizarlas a través de medios legales que permiten Identificar su origen y destino y que el Estado pueda ejercer sus facultades de fiscalización contra la evasión tributaria, el Lavado de activos y otros delitos.

- Crédito fiscal:** Es aquel monto de dinero que posee el contribuyente a
- Débito fiscal:** impuesto cobrado por las operaciones de venta.
- DUA:** Declaración Única de Aduana. Actualmente DAM Declaración Aduanera de Mercancías,
- Libros electrónicos:** Es un archivo de formato texto que cumple con las especificaciones estructuras y validaciones señaladas por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) y tiene valor legal para todo efecto, en tanto sea generado en el Sistema de Libros Electrónicos SLE mediante el Programa de Libros Electrónicos PLE.
- Programa de declaración de beneficios PDB Exportadores:** Es un aplicativo proporcionado por la SUNAT a los contribuyentes, permite registrar correctamente el detalle de las adquisiciones y exportaciones realizadas, a fin de determinar efectivamente los montos de saldo a favor de aquéllos contribuyentes que realizan exportaciones.
- **Programa de Declaración Telemática-PDT:** Es un sistema informático desarrollado por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) con la finalidad de facilitar la elaboración de las declaraciones juradas bajo condiciones de seguridad del registro de la información.
su favor y el cual podrá deducir del total de su deuda tributaria, resultando así un monto menor a pagar al fisco un saldo a favor, el mismo que podrá seguir deduciéndolo del total de la deuda tributaria correspondiente al mes siguiente hasta agotarse.

- **SPOT tributario:** El sistema de detracciones, es un mecanismo administrativo donde el comprador descuenta un porcentaje del importe a pagar, para luego depositarlo en el Banco de la Nación a nombre del vendedor el cual utilizará los fondos depositados en su cuenta para efectuar el pago de tributos.
- **Valor FOB:** En inglés Free on Board (Libre a bordo). Es una cláusula de compraventa, en la que el valor **del** transporte y seguro es cubierto por el comprador, es decir por el país de procedencia.
- **Agencias y operadores turísticos no domiciliados:** Personas jurídicas no constituidas en el país que carecen de número de Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- **Operador turístico:** Agencia de viajes y turismo incluida como tal en el Directorio Nacional de **Prestadores** de Servicios Turísticos Calificados publicado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- **Persona natural no domiciliada:** Aquella residente en el extranjero que tenga una permanencia en el país de hasta sesenta (60) días calendario, contados por cada ingreso a este.
- **Registro:** Registro Especial de Operadores Turísticos que refiere el numeral 1 del artículo 9^o-C. **Está** a cargo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria Sunat, tendrá carácter declarativo y en el que deberá inscribirse el operador turístico, de acuerdo a las normas que para tal efecto establezca la Sunat, a fin de gozar del beneficio establecido en el numeral 9 del artículo 33^o del Decreto.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis de tablas y gráficos

El procedimiento estadístico para las soluciones de la investigación se realizó utilizando el paquete de Excel y paquete estadístico del SPSS versión 23. Así que el instrumento aplicado para el estudio “control interno y su influencia en la devolución del saldo a favor del exportador en las agencias de viajes y turismo de la ciudad del cusco año 2017”.

3.1.1 Fiabilidad del instrumento

La fiabilidad del instrumento es Confiable, por tanto, los datos recogidos tienen consistencia interna garantizando así un estudio válido mediante la prueba del Alpha de Combrach.

Tabla 1: Valor Alfa de Combrach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
,918	40

Fuente: base de datos SPSS

Análisis: El valor de Alpha calculado se encuentra en el intervalo de confianza $0.61 < \text{Alfa} < 1$, por tanto, el instrumento aplicado recoge datos confiables y para estos cálculos se hizo con el programa estadístico IBM SPSS v23; lo cual permite manifestar que dicho instrumento presenta una confiabilidad alta y muy alta, el cual es pertinente.

Interpretación: Se concluye así que el instrumento aplicado para el estudio “control interno y su influencia en la devolución del saldo a favor del exportador en las agencias operadores de viajes y turismo de la ciudad del cusco año 2017” es Confiable, por tanto, los datos recogidos tienen consistencia interna garantizando así un estudio válido.

3.1.2 Resultados descriptivos

A continuación, se presentan los resultados de cada dimensión de los niveles para el estudio “control interno y su influencia en la devolución del saldo a favor del exportador en las agencias de viajes y turismo de la ciudad del cusco año 2017”; para una mejor comprensión, estos resultados se han organizado en atención a las hipótesis, que, a su vez, responden a la variable en estudio y sus respectivas dimensiones.

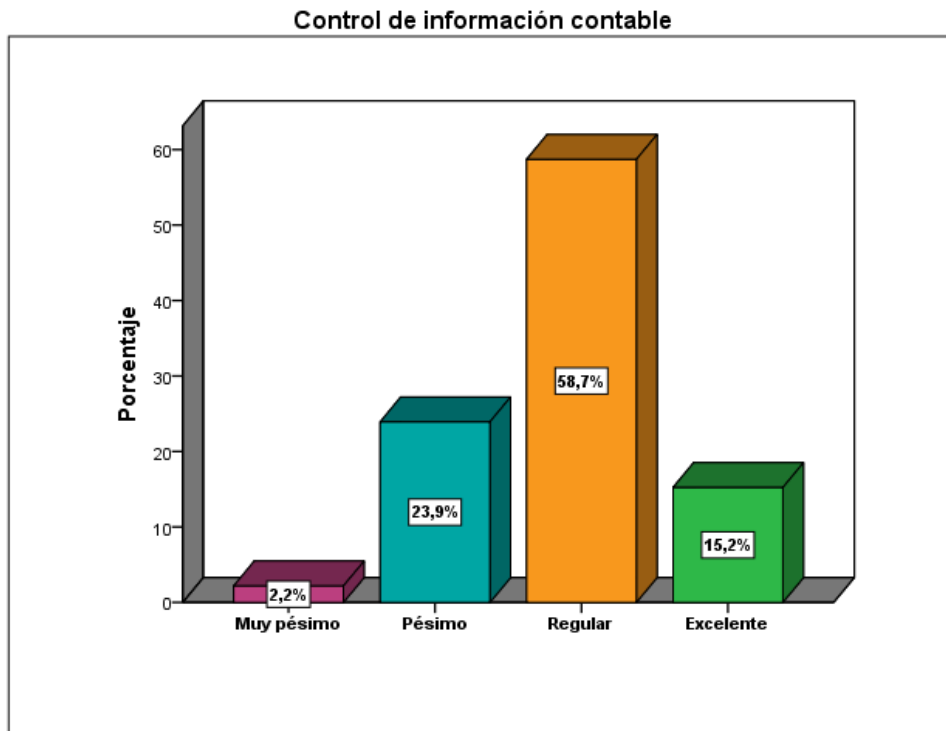
En cada tabla se presenta organizada las frecuencias, gráfico estadístico y su respectivo análisis e interpretación, asimismo como posterior a ello se realiza la correlación de cada uno de los indicadores en estudio.

Tabla 2 : Control de información contable en las Agencias de viajes y turismo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Pésimo	2	2,2
Pésimo	22	23,9
Regular	54	58,7
Excelente	14	15,2
Total	92	100,0

Fuente: base de datos SPSS

Figura 1: Control de información contable en las Agencias de viajes y turismo



Fuente: base de datos SPSS

Análisis: En la tabla n° 4 se observa el 2.2.% afirma que el control de información contable es Muy pesima, el 23.9% afirma que es pesima, el 58.7% afirma que es regular y el 15.2% afirma que es excelente el control de información contable.

Interpretación: como resultado al análisis antes presentado se ha demostrado que en su mayoría las empresas cuentan con regular control de información contable; cuando este debería de ser excelente.

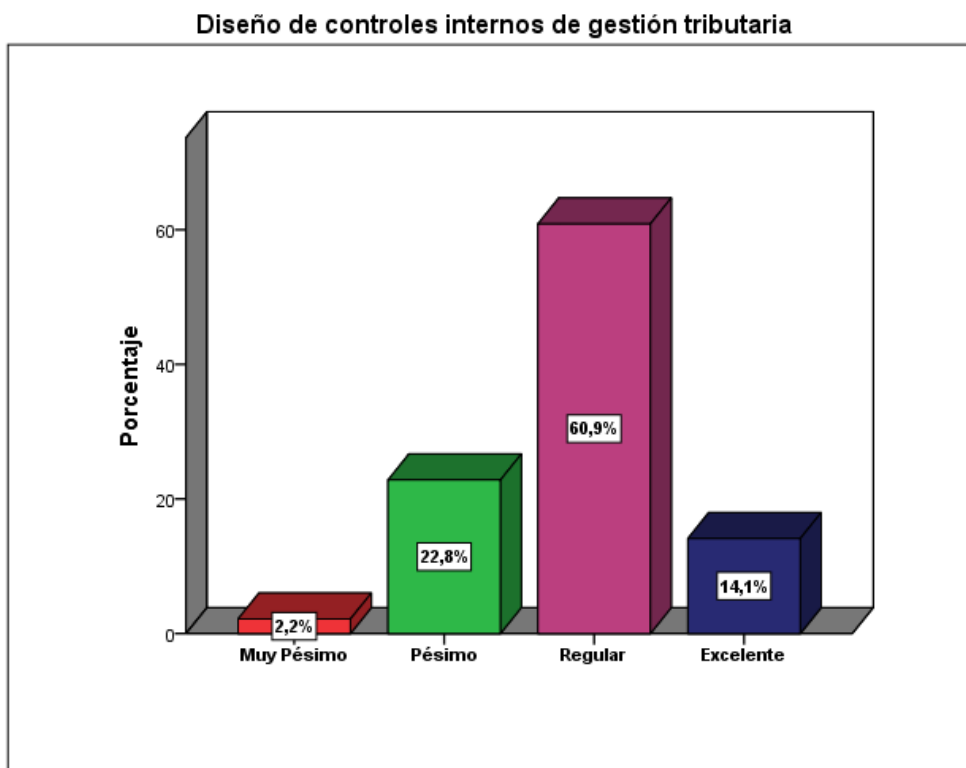
Por lo tanto se establece que no todas las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco cuentan con un control de información contable debido a que la información contable que manejan no es buena ya que no cuentan con un seguimiento y supervisión.

Tabla 3: Diseño de controles internos de gestión tributaria en las Agencias de viajes y turismo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy pésimo	2	2,2
Pésimo	21	22,8
Regular	56	60,9
Excelente	13	14,1
Total	92	100,0

Fuente base de datos SPSS

Figura 2: Diseño de controles de gestión tributaria en las Agencias de viajes y turismo



Fuente: base de datos SPSS

Análisis: En la tabla n° 5 se observa el 2.2% afirma que el diseño de controles internos de gestión tributaria es muy pésimo, el 22.8% afirma que es pésimo, el 60.9% afirma que es regular y el 14.1% afirma que es excelente el diseño de controles internos de gestión tributaria.

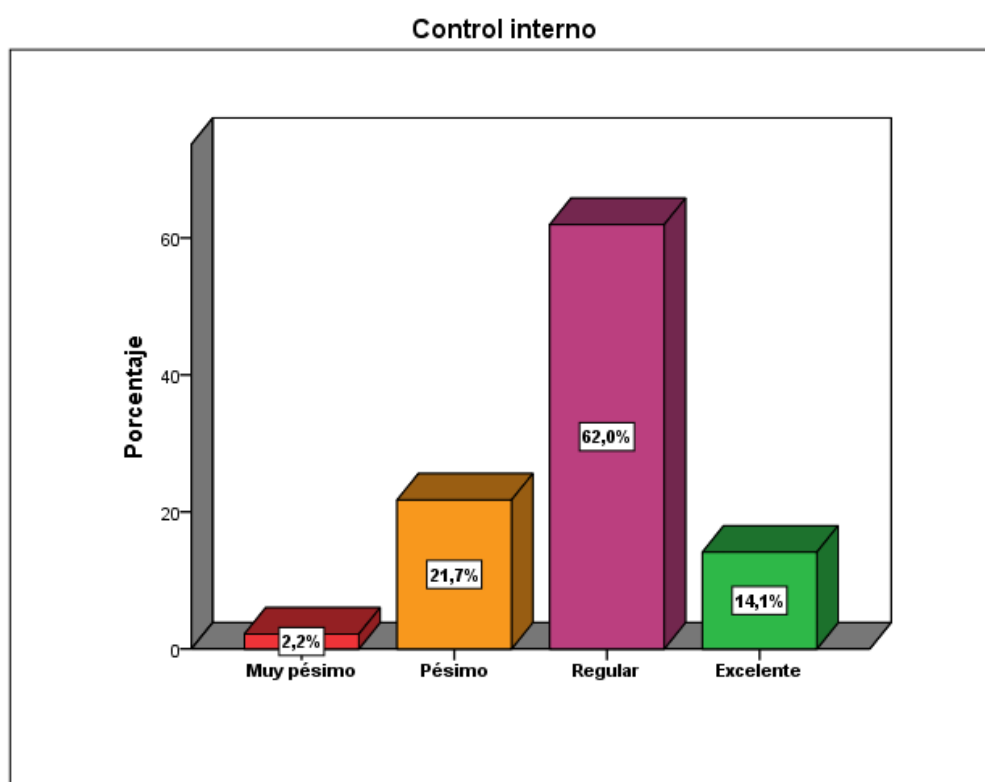
Interpretación: Como resultado al análisis antes presentado se ha demostrado que en su mayoría las empresas cuentan con un regular diseño de controles de gestión tributaria. Cuando este debería de ser excelente; por lo tanto se puede inferir que las normas y procedimientos sobre la función del personal no es adecuado.

Tabla 4: Control interno en las Agencias de viajes y turismo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy pésimo	2	2,2
Pésimo	20	21,7
Regular	57	62,0
Excelente	13	14,1
Total	92	100,0

Fuente base de datos SPSS

Figura 3: control interno en las Agencias de viajes y turismo



Fuente: base de datos SPSS

Análisis: En la tabla n° 6 se observa el 2.2.% afirma que el control interno es muy pésimo, el 21.7% afirma que es pésimo, el 62.0% afirma que es regular y el 14.1% afirma que es excelente el control interno.

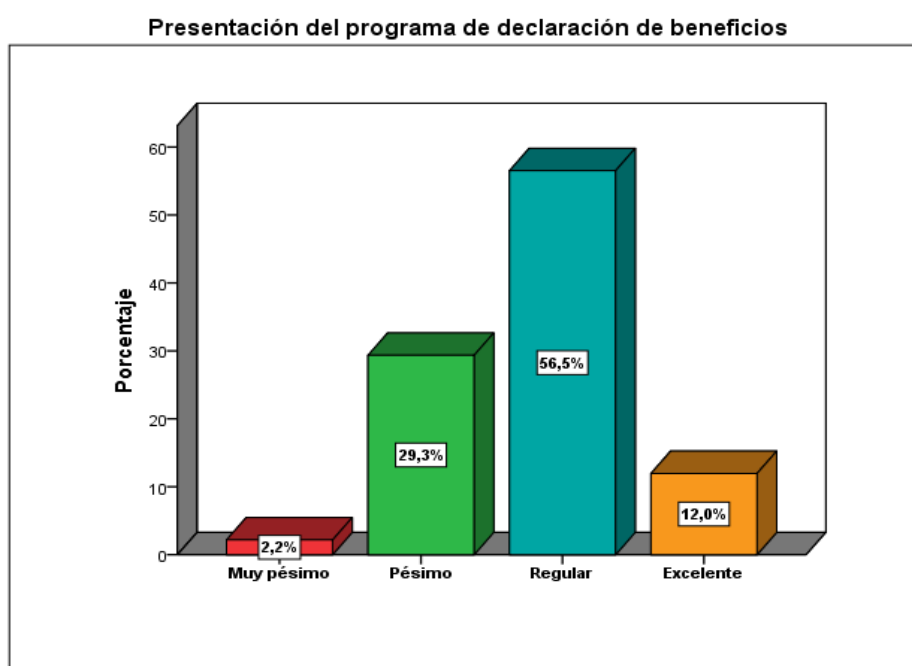
Interpretación: como resultado al análisis antes presentado se ha demostrado que en su mayoría las empresas cuentan con un regular control interno; por lo tanto se puede inferir que la información contable no es buena ya que no todas las empresas cuentan con un área de control interno y que no cumplen con la normatividad y que sus comprobantes y no están debidamente sustentados. Esto constituye un aspecto negativo en las Agencias de viajes y turismo.

Tabla 5: Presentación del programa de declaración de beneficios en las Agencias de viajes y turismo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy pésimo	2	2,2
Pésimo	27	29,3
Regular	52	56,5
Excelente	11	12,0
Total	92	100,0

Fuente base de datos SPSS

Figura 4: Presentación del programa de declaración de beneficios en las Agencias de viajes y turismo



Fuente: base de datos SPSS

Análisis: En la tabla n° 7 se observa el 2.2% afirma que la presentación del programa de declaración de beneficios muy pésimo, el 29.3% afirma que es pésimo, el 56.5% afirma que es regular y el 12.0% afirma que es excelente la presentación del programa de declaración de beneficios.

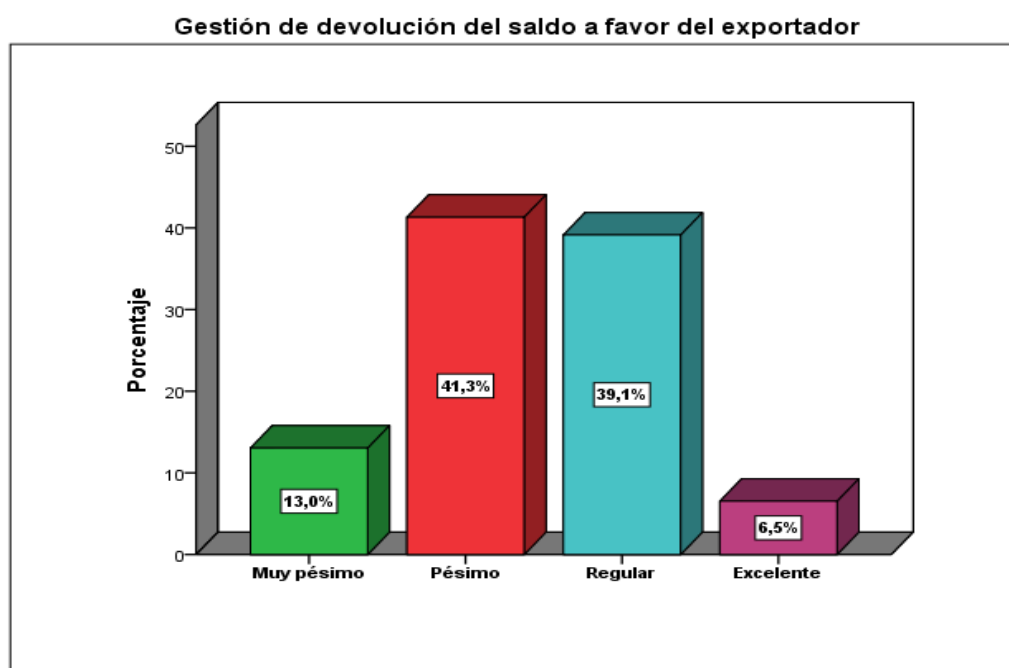
Interpretación: como resultado al análisis antes presentado se ha demostrado que en su mayoría las empresas cuentan con un manejo regular la presentación del programa de declaración de beneficios; por lo tanto se puede inferir que no todas las empresas cuentan con un adecuado manejo del programa de declaración de beneficios ya que la información que se requiere no es suficiente sus comprobantes y no están debidamente sustentados. Esto constituye un aspecto negativo en las Agencias de viajes y turismo.

Tabla 6: Gestión de devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de viajes y turismo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy pésimo	12	13,0
Pésimo	38	41,3
Regular	36	39,1
Excelente	6	6,5
Total	92	100,0

Fuente base de datos SPSS

Figura 5: Gestión de devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de viajes y turismo



Fuente: base de datos SPSS

Análisis: En la tabla n° 8 se observa el 13.0 % afirma que la gestión de devolución del saldo a favor del exportador muy pésimo, el 41.3% afirma que es pésimo, el 39.1% afirma que es regular y el 6.5% afirma que es excelente la gestión de devolución del saldo a favor del exportador.

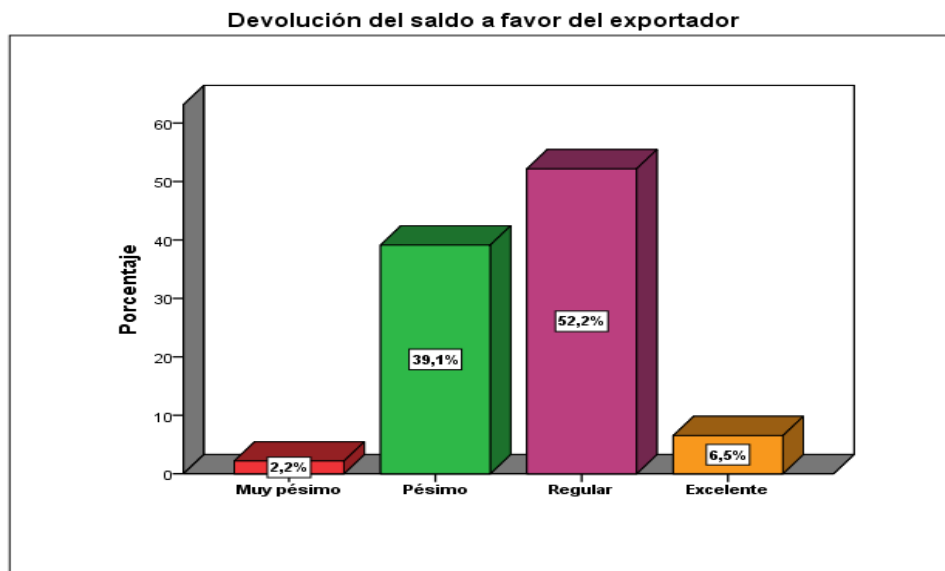
Interpretación: como resultado al análisis antes presentado se ha demostrado que en su mayoría las empresas cuentan con una regular gestión de devolución del saldo a favor del exportador; por lo tanto se puede inferir que no todas las empresas cuentan con un adecuado manejo de la información requerida para acceder a la devolución del saldo a favor del exportador. Esto constituye un aspecto negativo en las Agencias de viajes y turismo.

Tabla 7: Devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de viajes y turismo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy pésimo	2	2,2
Pésimo	36	39,1
Regular	48	52,2
Excelente	6	6,5
Total	92	100,0

Fuente base de datos SPSS

Figura 6: Devolución del saldo a favor del exportador



Fuente: base de datos SPSS

Análisis: En la tabla n° 8 se observa el 2.2 % afirma que la devolución del saldo a favor del exportador es muy pésimo, el 39.1% afirma que es pésimo, el 52.2% afirma que es regular y el 6.5% afirma que es excelente la devolución del saldo a favor del exportador.

Interpretación: como resultado al análisis antes presentado se ha demostrado que en su mayoría las empresas acceden con regularidad a la devolución del saldo a favor del exportador; por lo tanto, se puede inferir que no todas las empresas cuentan con un adecuado manejo de la información requerida por presentar inconsistencias en la información contable generándole un proceso engorroso para acceder a la devolución del saldo a favor del exportador. Esto constituye un aspecto negativo en las Agencias de viajes y turismo.

3.1.3 Prueba de hipótesis

Para analizar los datos que se obtendrán de ambos cuestionarios, se utilizara el programa computacional estadística con ayuda del software IBM versión 23 y Excel, para hacer descripción detallada de las variables. En cuanto a la naturaleza de las variables estudiadas, siendo estas de tipo ordinal, se usó la prueba estadística de tau-b de Kendall. Lo cual nos indica si las variables están asociadas y en qué medida. Luego se utilizó:

Tau-B-Kendall, que es la medida no para métrica de la correlación para variables ordinales o de rango. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y el valor absoluto indica la fuerza de la relación; indican los valores mayores que la relación es más estrecha. Los valores posibles van de -1 a 1, pero de un valor de -1 o +1 solo se puede obtener a partir de las tablas cuadradas. Luego se utilizó la siguiente fórmula para el cálculo de esta medida:

$$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$$

Dónde: n_p indica el número de no inversiones.

n_q Indica el número de inversiones.

$n_{E(X)}, n_{E(Y)}$ indican el número de empates.

La interpretación del valor de " Tau-b de Kendall".

De 0.00 a 0.19 muy baja correlación.

De 0.20 a 0.39 baja correlación.

De 0.40 a 0.59 moderada correlación.

De 0.60 a 0.89 alta correlación.

De 0.90 a 1.00 muy alta correlación.

3.1.3.1 Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 8: Control de información contable y presentación del programa de declaración de beneficios en las Agencias viajes y turismo

		Error estándar			
		Valor	asintótico	T_Aproximada	P valor.
Ordinal	por Tau-b	de	0,505	0,067	6,209
ordinal	Kendall				0,000

Fuente base de datos

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	Ho: No existe influencia significativa entre Control de información contable y Presentación del programa de declaración de beneficios	
	Ha: Existe influencia significativa entre Control de información contable y Presentación del programa de declaración de beneficios	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = \frac{n_p - n_q}{\sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}}$	Valor calculado
		$\tau_b = 6,209$
Valor p calculado	$p_valor = 0,000$	
Conclusión	<p>Como $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Existe influencia significativa entre Control de información contable y Presentación del programa de declaración de beneficios.</p> <p>El nivel de influencia es moderado, de acuerdo al cuadro de interpretación de valor "Tau-b", porque el coeficiente de asociación es 0.505</p>	

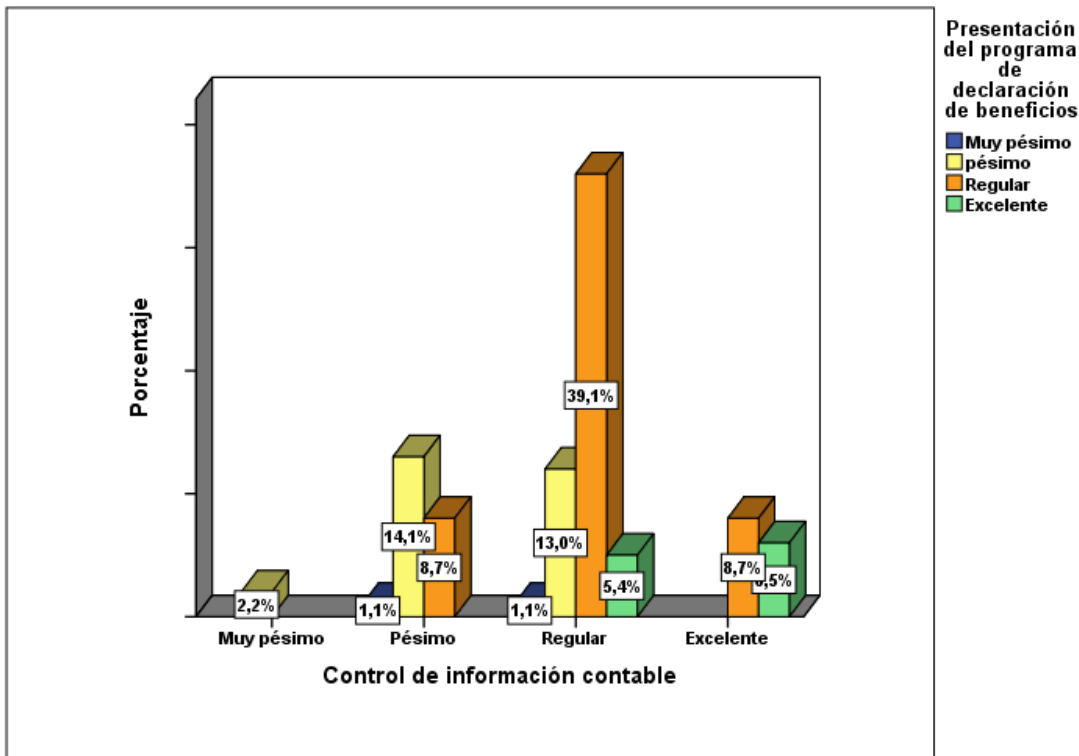
Fuente: base de datos

Tabla 9: Control de información contable y presentación del programa de declaración de beneficios en las Agencias de viajes y turismo

Control de información contable	Presentación del programa de declaración de beneficios								Total	
	Muy pésimo		Pésimo		Regular		Excelente			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy pésimo	0	0,0%	2	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,2%
Pésimo	1	1,1%	13	14,1%	8	8,7%	0	0,0%	2	23,9%
Regular	1	1,1%	12	13,0%	36	39,1%	5	5,4%	5	58,7%
Excelente	0	0,0%	0	0,0%	8	8,7%	6	6,5%	1	15,2%
Total	2	2,2%	27	29,3%	52	56,5%	11	12,0%	9	100,0%

Fuente base de datos

Figura 7: Control de información contable y Presentación del programa de declaración de beneficios en las agencias de viajes y turismo



Fuente: base de datos

Análisis: En la tabla N°9 se observa que 39.1% de los trabajadores indican que es regular el control de información contable y presentación del programa de declaración de beneficios

Interpretación: Si las Agencias de viajes y turismo no cuentan un control de información contable adecuado este influirá negativamente en la presentación del PDB, del grafico se deduce que la mayoría de Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco no cuentan con controles de información o dichos controles no son adecuados los cuales inciden negativamente en la presentación del PDB ya que cuentan con toda la información requerida.

3.1.3.2 Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 10: Diseño de controles internos de gestión tributaria y gestión de devolución del saldo a favor del exportador tabulación en las Agencias de viajes y turismo

		Valor	Error estándar	T_Aproximada	P valor.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,469	0,070	5,961	0,000
Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	Ho: No existe influencia significativa entre Diseño de controles internos de gestión tributaria y Gestión de devolución del saldo a favor del exportador				
	Ha: Existe influencia significativa entre Diseño de controles internos de gestión tributaria y Gestión de devolución del saldo a favor del exportador				
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$				
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = \frac{(n_p - n_q)}{\sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}}$				Valor calculado
					$\tau_b = 5,961$
Valor p calculado	$p_{valor} = 0,000$				
Conclusión	Como $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Existe influencia significativa entre Diseño de controles internos de gestión tributaria y Gestión de devolución del saldo a favor del exportador. El nivel de influencia es moderado, de acuerdo al cuadro de interpretación de valor "Tau-b", porque el coeficiente de asociación es 0.469				

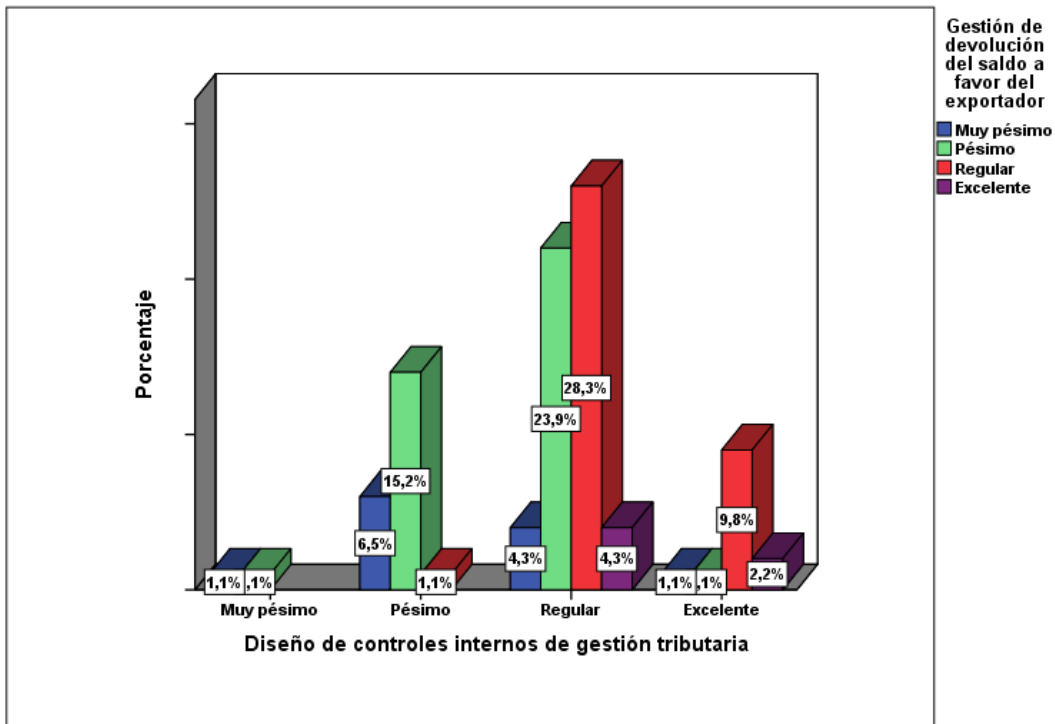
Fuente: base de datos

Tabla 11: Diseño de controles internos de gestión tributaria y la gestión de devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de viajes y turismo

Diseño de controles internos de gestión tributaria	Gestión de devolución del saldo a favor del exportador								Total	
	Muy pésimo		Pésimo		Regular		Excelente			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy pésimo	1	1,1%	1	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,2%
Pésimo	6	6,5%	14	15,2%	1	1,1%	0	0,0%	21	22,8%
Regular	4	4,3%	22	23,9%	26	28,3%	4	4,3%	56	60,9%
Excelente	1	1,1%	1	1,1%	9	9,8%	2	2,2%	13	14,1%
Total	12	13,0%	38	41,3%	36	39,1%	6	6,5%	92	100,0%

Fuente base de datos

Figura8: Diseño de controles internos de gestión tributaria y gestión de devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de viajes y turismo



Fuente: base de datos

Análisis: En la tabla N°10 se observa que 28.3% de los trabajadores indican que es regular el Diseño de controles internos de gestión tributaria la gestión de devolución del saldo a favor del exportador.

Interpretación: Como se muestra en la tabla la mayoría de las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco cuentan con regular diseño de controles internos tributarios conllevando a que sea denegada la devolución, o dichos diseños de controles son inadecuados entonces al momento que la SUNAT realiza la revisión de la información y la documentación declara improcedente la devolución del SFE, es por ello que si las empresas exportadoras cuentan con un diseño de control interno tributario esto ayudara a que la gestión de devolución del SFE sea admitida.

3.1.3.3 Hipótesis general

Tabla 12: Control interno y Devolución del saldo a favor del exportador tabulación en las Agencias de viajes y turismo

		Error estándar		Valor asintótico	T_Aproximada	P valor.
Ordinal ordinal	por Tau-b kendall	de	0,497	,065	6,364	0,000
Interpretación y análisis:	Hipótesis estadísticas	Ho: No existe influencia significativa entre Control interno y Devolución del saldo a favor del exportador				
		Ha: Existe influencia significativa entre Control interno y Devolución del saldo a favor del exportador				
Nivel de significación	de	$\alpha = 0,05$				
Estadígrafo de contraste	de	$\tau_b = \frac{(n_p - n_q)}{\sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}}$				Valor calculado $\tau_b = 6,364$
Valor p calculado		$p_valor = 0,000$				
Conclusión		<p>Como $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Existe influencia significativa entre Control interno y Devolución del saldo a favor del exportador.</p> <p>El nivel de influencia es moderado, de acuerdo al cuadro de interpretación de valor "Tau-b", porque el coeficiente de asociación es 0,497</p>				

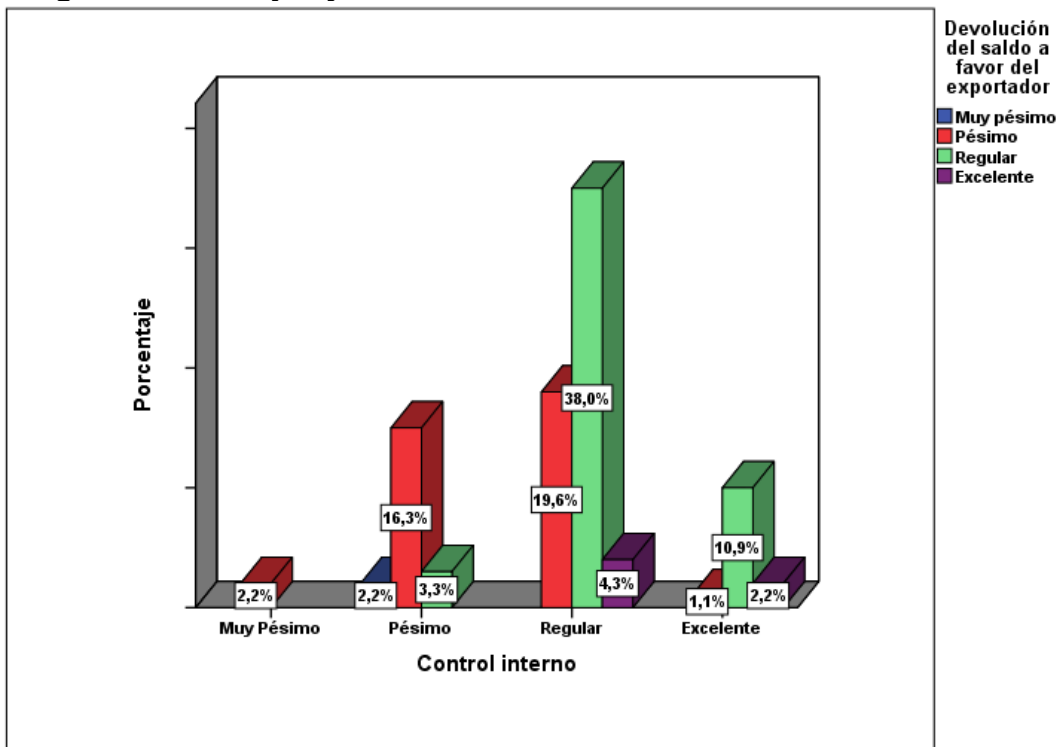
Fuente: base de datos

Tabla 13: Control interno y la devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de viajes y turismo

Control interno	Devolución del saldo a favor del exportador								Total	
	Muy pésimo		Pésimo		Regular		Excelente			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy pésimo	0	0,0%	2	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,2%
Pésimo	2	2,2%	15	16,3%	3	3,3%	0	0,0%	20	21,7%
Regular	0	0,0%	18	19,6%	35	38,0%	4	4,3%	57	62,0%
Excelente	0	0,0%	1	1,1%	10	10,9%	2	2,2%	13	14,1%
Total	2	2,2%	36	39,1%	48	52,2%	6	6,5%	92	100,0%

Fuente base de datos

Figura 9: Control interno y devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de viajes y turismo



Fuente: base de datos

Análisis: En la tabla N°11 se observa que 38.0% de los trabajadores indican que es regular el Control interno la Devolución del saldo a favor del exportador.

Interpretación: se observó que no todas las agencias de viajes y turismo de la ciudad del cusco tienen un adecuado un control interno el cual incide negativamente en la devolución del SFE, por ello resulta improcedente y las empresas que si cuentan con dicho control obtienen la devolución solicitada.

3.1.4 Discusión de resultados

Contrastación de hipótesis con los resultados

Hipótesis específica 1: La influencia del control de información contable y la presentación del programa de declaración de beneficios en las Agencias de Viajes y Turismo de la Ciudad del Cusco año 2017. es significativa

Según los resultados obtenidos. El nivel de Control de información contable y la presentación del PDB para las Agencias de viajes de la ciudad del Cusco 2017. Se observó que con relación al control de información contable y la presentación del programa de declaración de beneficios 36 de las empresas se encuentran en un nivel regular, esto debido a que en la mayoría de las empresas encuestadas no cuentan con un buen manejo sobre la información contable que se requiere para se pueda llenar muy adecuadamente la presentación del programa de declaración de beneficios.

Hipótesis específica 2: La influencia de un diseño de controles internos de gestión tributaria y la gestión de devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de Viajes y Turismo de la Ciudad del Cusco año 2017. Es significativa

Según los resultados obtenidos. El nivel de diseño de controles internos de gestión tributaria y la gestión de devolución del saldo a favor del exportador para las Agencias de viajes de la ciudad del Cusco 2017. Se observó que con relación al diseño de controles internos de gestión tributaria y la gestión de devolución del saldo a favor del exportador 26 de las empresas se encuentran en un nivel regular, esto debido a que en la mayoría de las empresas encuestadas no cuentan con un área adecuado de impuestos y la falta de capacitación permanente del personal hacen que no sea muy excelente la gestión de devolución del saldo a favor del exportador.

Hipótesis general: La influencia entre el control interno y la devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de Viajes y Turismo de la Ciudad del Cusco año 2017. es significativa

Según los resultados obtenidos. El nivel del Control interno y la devolución del saldo a favor del exportador para las Agencias de viajes de la ciudad del Cusco 2017. Se observó que con relación al Control interno y la devolución del saldo a favor del exportador 38 de las empresas se encuentran en un nivel regular, esto debido a que no todas de las empresas encuestadas no supervisan ni tienen al día toda información que se requiere para que puedan acceder a la devolución del saldo a favor del exportador esto hace que no sea muy excelente el control interno. Por tanto, según los datos obtenidos el nivel de influencia es moderado esto quiere decir cuanto mejor sea el manejo del control interno mejor será el manejo de la devolución del saldo a favor del exportador.

CONCLUSIONES

De la investigación realizada se concluye en lo siguiente:

– Se ha determinado que existe una influencia significativa el control interno y la devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco año 2017, al respecto en la tabla 09 se muestra que el 38.0% de Agencias de viajes y turismo, manejan un regular control interno al mismo tiempo manejan una regular devolución del saldo a favor del exportador. Del mismo modo en la tabla 08 se muestra un coeficiente de asociación de 0,497 lo que significa que el nivel de influencia es moderado, esto quiere decir cuanto mejor sea el control interno en las Agencias de viajes y turismo mejor será la devolución del saldo a favor del exportador.

– Se ha determinado que la influencia que existe entre el control de información contable y la presentación del programa de declaración de beneficios en las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del cusco año 2017. En la tabla 11 se muestra que el 39.1% de las Agencias de viajes y turismo manejan un regular control de información contable al mismo tiempo manejan una regular presentación del programa de declaración de beneficios. Del mismo modo en la tabla 10 se muestra un coeficiente de asociación de 0,505 lo que significa que el nivel de influencia es moderado, esto quiere decir cuanto mejor sea el manejo del control de información contable en la Agencias de viajes y turismo mejor será el manejo del programa de declaración de beneficios.

– Se ha determinado que la influencia que existe entre el diseño de controles internos de gestión tributaria y la gestión de devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del cusco año 2017. En la tabla 13 se muestra que el 28.3% de las Agencias de viajes y turismo manejan

un regular diseño de controles internos de gestión tributaria al mismo tiempo manejan una regular gestión de devolución del saldo a favor del exportador. Del mismo modo en la tabla 12 se muestra un coeficiente de asociación de 0,469 lo que significa que el nivel de influencia es moderado, esto quiere decir cuanto mejor sea el manejo del diseño de controles internos de gestión tributaria en la Agencias de viajes y turismo mejor será el manejo de la gestión de devolución del saldo a favor del exportador

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco; a través de sus políticas contables establezcan un adecuado control interno, a fin de contar con toda la información de forma oportuna veraz y confiable para que el trámite a realizar sea el adecuado y facilite la devolución del Saldo a Favor del Exportador ante SUNAT.
- Se recomienda a las Agencias exportadoras del sector turismo de la ciudad del Cusco cuenten con un adecuado área de control interno con la finalidad que se supervise y que tengan relación con: que las facturas producto de las compras deban estar sustentadas con su orden de compra (bien), contrato (servicio), constancia de detracción y forma de pago; que se verifique la condición de los proveedores HABIDO y ACTIVO; control físico de las DUAS de importación, exportación asociadas a sus respectivas facturas, la impresión de sus Libros contables físicos sean en los plazos establecidos por SUNAT; además que tengan implementado el módulo del PDB Exportador; que capaciten al personal para que tengan conocimiento de la normativa, una correcta declaración del módulo y realice un adecuado cálculo del saldo a favor con lo cual podrían cumplir con los requerimientos para la solicitud de la devolución del Saldo a Favor del Exportador.
- Se recomienda que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco que son exportadores de servicios implementen el diseño de control interno tributario, el cual ayudara a la gestión de devolución del saldo a favor del exportador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva Matteucci, M. (24 de Junio de 2015). *www.blog.pucp.edu.pe*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2011/09/01/la-exportacion-de-bienes-y-servicios-conoce-la-regulacion-en-la-ley-del-igv/>
- Alva Matteuci , M. (01 de setiembre de 2011). *www.google.com*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2011/09/01/la-exportacion-de-bienes-y-servicios-conoce-la-regulacion-en-la-ley-del-igv/>
- Arce Furuya, L. A. (17 de Julio de 2016). *www.abogadotributarista.pe*. Obtenido de <http://abogadotributarista.pe/2016/07/24/igv-en-la-exportacion-de-servicios/>
- Barriga, C., & Piscoya, L. (2009). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Lima: San Marcos.
- Benavides Romero, J. A., Cespedes Aguirre, E. M., & Trujillo Lopez, J. L. (2005). https://scholar.google.es/scholar?start=30&q=saldo+a+favor+del+exportador+tesis&hl=es&as_sdt=0,5. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9539/tesis06.pdf?sequence=1>
- Bernal Torres , C. A. (2010). *Metodologia de la Investigacion administracion, economia, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Dr 2010 por Pearson Educacion de Colombia ltd.
- Burgos Obeso, C. E., & Suarez Cruz, R. H. (23 de febrero de 2017). <https://scholar.google.es/>. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2354>
- Calderon Ojeda, L. (27 de 05 de 2017). <https://www.google.com.pe/search?q=definicion+de+agencias+de+viajes+y+turismo&oq=definicione+de+aencias+de+viajes+y+tu&aqs=chrome.1.69i57j0l2.23>

275j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-

8#q=definicion+de+agencias+de+viajes+y+turismo+segun+autores+peru.

Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos93/tipos-agencia-viajes/tipos-agencia-viajes.shtml>

Colque, V. (2009). *Aplicacion del Metodo Kurmi a la Metodologia de la Investigacion*. Lima: San Marcos.

De la Cruz Briseño , O. M. (2015). <http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/>. Obtenido de

http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_88ea40a3cd6b28851fe27aff7e92b00f

Estupiñan Gaitan, R. (2006). www.control+interno+y+fraudes.com.pe. Obtenido de <http://www.pilgroupconsulting.com/wp-content/uploads/2016/09/Control-Interno-y-Fraudes-2da-edici%C3%B3n.pdf>

Gaceta Juridica. (2017). *Pioner IGV*. Lima: El Buho eirl.

Garcia Quispe, J. L. (2009). Saldo a favor del exportador. *Actualidad Empresarial*, 19.

Gomez Chicoma, I. E. (2016). [www.alicia.concytec.gob.pe](http://alicia.concytec.gob.pe). Obtenido de http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_81bd5491ccaf82c7dd8f67df2852369d/Description#tabnav

Guias Juridicas. (07 de Junio de 2017). Obtenido de http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTA1MDtbLUouLM_DxblwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoAc19A4DUAAAA=WKE

Gutierrez Quintana, L., & Peña Castillo, J. (2013). Aspectos tributarios de la exportacion en el sector turismo. *Actualidad Empresarial*, 20.

Hernandez Sampieri , R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodologia de la investigacion sexta edicion*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Herrera Manrique & Asociados. (23 de Agosto de 2013). www.herreramanriqueauditores.com. Obtenido de

<http://www.herreramanriqueauditores.com/devoluacion-del-saldo-a-favor-del-exportador-beneficios-tributarios/>

<https://www.google.com.pe/search?q=definicion+de+agencias+de+viajes+y+turismo&oq=definicione+de+aencias+de+viajes+y+tu&aqs=chrome.1.69i57j0l2.23275j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF->

[8#q=definicion+de+agencias+de+viajes+y+turismo+segun+autores+peru](https://www.google.com.pe/search?q=definicion+de+agencias+de+viajes+y+turismo+segun+autores+peru). (27 de 05 de 2017). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos93/tipos-agencia-viajes/tipos-agencia-viajes.shtml>

Huaman Mezarina, J. R., Herrera Tamariz, J. P., & Fernandez Chaparro, E. (2016). <http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/>. Obtenido de

http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_3f83899ae74c3b0c5904869ca3005aef/Description#tabnav

La Contraloria General de la Republica. (Agosto de 2014). www.mincetur.gob.pe.

Obtenido de http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf

Loor Proaño, M. P. (2016).

https://scholar.google.es/scholar?cites=10766955884595309937&as_sdt=2005&scioldt=0,5&hl=es. Obtenido de

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/9102>

- Mendoza Moreno, W. (27 de Mayo de 2015). *www.promperu.gob.pe*. Obtenido de http://repositorio.promperu.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/98/Devolucion_igv_beneficio_exportador_2015_keyword_principal.pdf?sequence=1
- Ministerio de Comercio Exterior y turismo. (27 de mayo de 2017). *www.mincetur.gob.pe*. Obtenido de http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/Guia_Turismo_capitulo1.pdf
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (15 de Mayo de 2017). *www.mincetur.gob.pe*. Obtenido de [http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/\(S\(5ljcv5uztmymngzp1bwnwsj1\)\)/Reportes/WebReportes/RptFiltro.aspx?StrCodGrupo=02&NomGrupo=Agencias%20de%20Viajes%20y%20Turismo](http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/(S(5ljcv5uztmymngzp1bwnwsj1))/Reportes/WebReportes/RptFiltro.aspx?StrCodGrupo=02&NomGrupo=Agencias%20de%20Viajes%20y%20Turismo)
- Ochoa Torres, A. I., & Semperteui Mejia, J. M. (2013). *www.googleacademico.es*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/1075>
- Sotomayor Gonzales, R. (26 de julio de 2016). <http://www.incp.org.co/objetivos-relevantes-para-el-control-interno-y-la-auditoria/>. Obtenido de <http://www.incp.org.co/objetivos-relevantes-para-el-control-interno-y-la-auditoria/>
- Superintendencia Nacional de Administracion tributaria. (25 de Mayo de 2016). *www.sunat.gob.pe*. Obtenido de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/devoluciones-empresas/saldo-a-favor-materia-de-beneficio-sfmb>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE LA CIUDAD DEL CUSCO AÑO 2017”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	ESTADISTICA
¿Cómo el control interno influye en la devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de Viajes y Turismo de la Ciudad del Cusco año 2017?	Determinar si un control interno influye en la devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de Viajes y Turismo de la Ciudad del Cusco año 2017	Existe influencia entre el control interno y la devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de Viajes y Turismo de la Ciudad del Cusco año 2017.	V1: CONTROL INTERNO	Control de información contable	- Existencia del área de control interno - Nivel de cumplimiento del reglamento de pago - Nivel de cumplimiento de presentación de libros contables	Tipo de investigación Básica y Aplicada Nivel de investigación Descriptivo y Relacional Diseño de investigación No experimental, de corte transversa Esquema:	Población: Se tendrá una población de 120 Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco 2017 Muestra: Es probabilística, la selección se realizará de manera aleatoria, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%. El cálculo se efectuará con: $n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$ Donde n=92 Técnica Se utilizará la encuesta Instrumento Se utilizará el cuestionario Método de análisis de datos Los datos que se recojan serán procesados con la estadística descriptiva, la información se presentará en tablas de frecuencia y porcentajes. Se realizará una prueba de hipótesis estadística de tau- b de Kendall. Lo cual nos indica si las variables están asociadas y en qué medida.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS		Diseño de controles internos de gestión tributaria	- Existencia del área de impuestos - Diseño de normas y procedimientos sobre la función del personal - Verificación de los PDT's		
¿Cómo el control de información contable influye en la presentación del programa de declaración de beneficios en las Agencias de Viajes y Turismo de la Ciudad del Cusco año 2017?	Determinar que el control de información contable influye en la presentación del programa de declaración de beneficios en las Agencias de Viajes y Turismo de la Ciudad del Cusco año 2017	La influencia del control de información contable y la presentación del programa de declaración de beneficios en las Agencias de Viajes y Turismo de la Ciudad del Cusco año 2017. es significativo		V2: DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR	Presentación del programa de declaración de beneficios (PDB)		
¿Cómo el diseño de control interno tributario influye en la gestión de devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de Viajes y Turismo de la Ciudad del Cusco año 2017?	Determinar que diseño de control interno tributario influye en la gestión de devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de Viajes y Turismo de la Ciudad del Cusco año 2017.	La influencia de un diseño de controles internos de gestión tributaria y la gestión de devolución del saldo a favor del exportador en las Agencias de Viajes y Turismo de la Ciudad del Cusco año 2017. Es regular	Gestión de devolución del saldo a favor del exportador		-Presentación de solicitud		

CUESTIONARIO

Estimado trabajador:
 El presente instrumento tiene como propósito recoger información sobre el control interno y su influencia en la devolución del saldo a favor del exportador, agradeceremos por su valiosa colaboración.
 Cada pregunta presenta alternativas, priorice una de las respuestas y marque con "X" la respuesta que Ud. Crea conveniente, utilice la valoración siguiente:

1	2	3	4	5
Definitivamente no	Probablemente no	Indeciso	Probablemente si	Definitivamente si

Nº	AFIRMACIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	Control de información contable					
1	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuentan con un área de control interno?					
2	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuentan con un sistema implantado de control interno?					
3	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuidan y resguardan los recursos y bienes contra cualquier forma de pérdida o deterioro que pueda afectarlos?					
4	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, revisan y supervisan el funcionamiento del área del control interno?					
5	¿Considera Ud. que Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cumplen con el reglamento de comprobantes de pago?					
6	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuentan con un control físico de las DUAS de importación y exportación asociadas a sus respectivas facturas?					
7	¿Considera Ud. que Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen las facturas de compras debidamente sustentadas con constancia de detracción y forma de pago?					
8	¿Considera Ud. que Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cumplen con la impresión de todos los libros contables físicos al periodo que se presenta la solicitud de devolución?					
9	¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cumplen con la presentación de libros electrónicos según al cronograma de vencimiento?					
10	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, están obligados a declarar los libros electrónicos?					
	Diseño de controles internos de gestión tributaria					
11	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen un área de impuestos?					
12	¿Considera Ud. Que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen completamente separados el área de impuestos con el área administrativo/ contable?					
13	¿Considera Ud. que, para las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, el área de impuestos sea eficiente?					
14	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, capacitan al					

	personal sobre el procedimiento de saldo a favor del exportador (SFE)?					
15	¿En las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, existen normas y procedimientos sobre las funciones del personal contable para el cumplimiento de gestión tributaria?					
16	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen manuales de procedimiento actualizados permanentemente?					
17	¿En Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, existen responsables sobre las funciones del personal?					
18	¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, verifican los PDT's antes de ser presentada a Sunat?					
19	¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuadran sus registros de compras y ventas antes de la presentación de los PDT's?					
20	¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, revisan la liquidación de impuestos antes y después de la presentación de los PDT's?					
	Presentación del programa de declaración de beneficios					
21	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen conocimiento de las pautas para el llenado del programa de declaración de beneficios (PDB)?					
22	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen en sus sistemas contables implementado el módulo de PDB Exportador?					
23	¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen dificultades al registrar la información en el programa de declaración de beneficios?					
24	¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la Ciudad del cusco, resguarda información contable-tributara con sus trabajadores?					
25	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen los comprobantes y la documentación contable-tributaria archivados correctamente?					
26	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen sus comprobantes y documentación contable-tributaria ubicados en instalaciones con acceso restringido?					
27	¿Considera Ud. que los trabajadores de las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, saben cuánto tiempo deben de guardarse los documentos contables?					
28	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, antes de registrar las compras y ventas en dólares verifican en la SUNAT el tipo de cambio?					
29	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, antes de emitir los comprobantes de pago verifican en la SUNAT el domicilio fiscal y el número de Ruc del proveedor?					
30	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, antes de registrar las facturas se verifican en la SUNAT si el proveedor tiene la condición de HABIDO y ACTIVO?					
	Gestión de devolución del saldo a favor del exportador					
31	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen conocimiento de la normativa para la devolución del saldo a favor del exportador (SFE)?					

32	¿Conocen las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, como realizar el cálculo para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador (SFE)?					
33	¿Conocen las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, de los requisitos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador?					
34	¿Saben las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, en que consiste el saldo a favor del exportador?					
35	¿Saben las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, La diferencia entre SFE Y SFMB?					
36	¿Le parece bien que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, pasen por una auditoria antes de gestionar la devolución del saldo a favor del exportador?					
37	¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuentan con toda la información requerida por SUNAT para que su devolución sea admitida?					
38	¿Considera Ud. que una buena gestión le permitiría a las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, acceder a la devolución des saldo a favor del exportador?					
39	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, presentan la solicitud de devolución?					
40	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, solicitan la devolución del saldo a favor del exportador?					

DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Nelida Loaiza Ccarita
- 1.2 profesión: Contador
- 1.3- grado académico: Contador Público Colegiado
- 1.4 Nombre del proyecto del instrumento o motivo de evaluación: "CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE LA CIUDAD DEL CUSCO AÑO 2017"
- 1.4 Autor del instrumento: Javelyn Alba Valdivia Rojas

INSTRUMENTO

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE PREGUNTAS	OPINION DE EXPERTO
Control de información contable	Existencia del área de control interno	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuentan con un área de control interno?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuentan con un sistema implantado de control interno?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuidan y resguardan los recursos y bienes contra cualquier forma de pérdida o deterioro que pueda afectarlos?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, revisan y supervisan el funcionamiento del área del control interno?	2
	Nivel de cumplimiento del reglamento de pago	¿Considera Ud. que Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cumplen con el reglamento de comprobantes de pago?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuentan con un control físico de las DUAS de importación y exportación asociadas a sus respectivas facturas?	2
		¿Considera Ud. que Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen las facturas de compras debidamente sustentadas con constancia de detracción y forma de pago?	2
	Nivel de cumplimiento de presentación de libros contables	¿Considera Ud. que Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cumplen con la impresión de todos los libros contables físicos al periodo que se presenta la solicitud de devolución?	2
		¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cumplen con la presentación de libros electrónicos según al cronograma de vencimiento?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, están obligados a declarar los libros electronicos?	2

Diseño de controles internos de gestión tributaria	Existencia del área de impuestos	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen un área de impuestos?	2	
		¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen completamente separados el área de impuestos con el área Administrativo/ contable?	2	
		¿Considera Ud. que para las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, el área de impuestos sea eficiente?	2	
	Diseño de normas y procedimientos sobre la función del personal	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, capacitan al personal sobre el procedimiento de saldo a favor del exportador (SFE)?	2	
		¿En las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, existen normas y procedimientos sobre las funciones del personal contable para el cumplimiento de gestión tributaria?	2	
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen manuales de procedimiento actualizados permanentemente?	2	
		¿En Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, existen reponsables sobre las funciones del personal?	2	
	Verificación de los PDT's	¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, verifican los PDT's antes de ser presentada a Sunat?	2	
		¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuadran sus registros de compras y ventas antes de la presentación de los PDT's?	2	
		¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, revisan la liquidación de impuestos antes y después de la presentación de los PDT's?	2	
	Presentación del programa de declaración de beneficios (PDB)	Implementación del PDB exportador	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen conocimiento de las pautas para el llenado del programa de declaración de beneficios (PDB)?	2
			¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen en sus sistemas contables implementado el módulo de PDB Exportador?	2
¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen dificultades al registrar la información en el programa de declaración de beneficios?			2	
Resguardo de información tributaria		¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la Ciudad del cusco, resguarda información contable-tributara con sus trabajadores?	2	
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen los comprobantes y la documentación contable-tributaria archivados correctamente?	2	
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen sus comprobantes y documentación contable-tributaria ubicados en instalaciones con acceso restringido?	2	
		¿Considera Ud. que los trabajadores de las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, saben cuánto tiempo deben de guardarse los documentos contables?	2	
Verificación de datos en la Sunat		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, antes de registrar las compras y ventas en dólares verifican en la SUNAT el tipo de cambio?	2	
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, antes de emitir los comprobantes de pago verifican en la SUNAT el domicilio fiscal y el número de Ruc del proveedor?	2	
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, antes de registrar las facturas se verifican en la SUNAT si el proveedor tiene la condición de HABIDO y ACTIVO?	2	

Gestion de devolución del saldo a favor del exportador	Presentación de solicitud	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen conocimiento de la normativa para la devolución del saldo a favor del exportador (SFE)?	2
		¿Conocen las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, como realizar el cálculo para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador (SFE)?	2
		¿Conocen las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, de los requisitos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador?	2
		¿Saben las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, en que consiste el saldo a favor del exportador?	2
		¿Saben las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, La diferencia entre SFE Y SFMB?	2
		¿Le parece bien que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, pasen por una auditoria antes de gestionar la devolución del saldo a favor del exportador?	2
		¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuentan con toda la información requerida por SUNAT para que su devolución sea admitida?	2
		¿Considera Ud. que una buena gestión le permitiría a las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, acceder a la devolución des saldo a favor del exportador?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, presentan la solicitud de devolución?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, solicitan la devolución del saldo a favor del exportador?	2

OPINION DEL EXPERTO:

2=VALIDO

0=NO VALIDO

Loaiza Ccarita Nelida

Apellidos y nombres

Contador Público Colegiado

Profesión

C.P.C. Nelida Loaiza Ccarita
MÁTRICULA N° 03 - 2511

Firma

Señor(a): CPC. Nelida Loiza Ccarita


EXPERTO VALIDADOR

Sírvase realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada:

“CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA DEVOLUCION DEL SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE LA CIUDAD DEL CUSCO AÑO 2017”

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (1 punto)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	
3. La estructura del instrumentos es adecuado	1	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	1	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la operacionalizacion de la variable	1	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	1	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	1	



.....
C.P.C. Nelida Loiza Ccarita
 MATRICULA N° 03 - 2511

.....
 Firma

DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Mayra Denisse Valdivia Rojas
- 1.2 profesión: Contador
- 1.3- grado académico: Contador Público Colegiado
- 1.4 Nombre del proyecto del instrumento o motivo de evaluación: "CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE LA CIUDAD DEL CUSCO AÑO 2017"
- 1.4 Autor del instrumento: Javelyn Alba Valdivia Rojas

INSTRUMENTO

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE PREGUNTAS	OPINION DE EXPERTO
Control de información contable	Existencia del área de control interno	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuentan con un área de control interno?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuentan con un sistema implantado de control interno?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuidan y resguardan los recursos y bienes contra cualquier forma de pérdida o deterioro que pueda afectarlos?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, revisan y supervisan el funcionamiento del área del control interno?	2
	Nivel de cumplimiento del reglamento de pago	¿Considera Ud. que Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cumplen con el reglamento de comprobantes de pago?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuentan con un control físico de las DUAS de importación y exportación asociadas a sus respectivas facturas?	2
		¿Considera Ud. que Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen las facturas de compras debidamente sustentadas con constancia de detracción y forma de pago?	2
	Nivel de cumplimiento de presentación de libros contables	¿Considera Ud. que Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cumplen con la impresión de todos los libros contables físicos al periodo que se presenta la solicitud de devolución?	2
		¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cumplen con la presentación de libros electrónicos según al cronograma de vencimiento?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, están obligados a declarar los libros electrónicos?	2

Diseño de controles internos de gestión tributaria	Existencia del área de impuestos	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen un área de impuestos?	2
		¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen completamente separados el área de impuestos con el área Administrativo/ contable?	2
		¿Considera Ud. que para las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, el área de impuestos sea eficiente?	2
	Diseño de normas y procedimientos sobre la función del personal	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, capacitan al personal sobre el procedimiento de saldo a favor del exportador (SFE)?	2
		¿En las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, existen normas y procedimientos sobre las funciones del personal contable para el cumplimiento de gestión tributaria?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen manuales de procedimiento actualizados permanentemente?	2
		¿En Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, existen reponsables sobre las funciones del personal?	2
	Verificación de los PDT's	¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, verifican los PDT's antes de ser presentada a Sunat?	2
		¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuadran sus registros de compras y ventas antes de la presentación de los PDT's?	2
		¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, revisan la liquidación de impuestos antes y después de la presentación de los PDT's?	2
Presentación del programa de declaración de beneficios (PDB)	Implementación del PDB exportador	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen conocimiento de las pautas para el llenado del programa de declaración de beneficios (PDB)?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen en sus sistemas contables implementado el módulo de PDB Exportador?	2
		¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen dificultades al registrar la información en el programa de declaración de beneficios?	2
	Resguardo de información tributaria	¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la Ciudad del cusco, resguarda información contable-tributara con sus trabajadores?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen los comprobantes y la documentación contable-tributaria archivados correctamente?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen sus comprobantes y documentación contable-tributaria ubicados en instalaciones con acceso restringido?	2
		¿Considera Ud. que los trabajadores de las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, saben cuánto tiempo deben de guardarse los documentos contables?	2
	Verificación de datos en la Sunat	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, antes de registrar las compras y ventas en dólares verifican en la SUNAT el tipo de cambio?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, antes de emitir los comprobantes de pago verifican en la SUNAT el domicilio fiscal y el número de Ruc del proveedor?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, antes de registrar las facturas se verifican en la SUNAT si el proveedor tiene la condición de HABIDO y ACTIVO?	2

Gestion de devolución del saldo a favor del exportador	Presentación de solicitud	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen conocimiento de la normativa para la devolución del saldo a favor del exportador (SFE)?	2
		¿Conocen las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, como realizar el cálculo para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador (SFE)?	2
		¿Conocen las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, de los requisitos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador?	2
		¿Saben las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, en que consiste el saldo a favor del exportador?	2
		¿Saben las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, La diferencia entre SFE Y SFMB?	2
		¿Le parece bien que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, pasen por una auditoria antes de gestionar la devolución del saldo a favor del exportador?	2
		¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuentan con toda la información requerida por SUNAT para que su devolución sea admitida?	2
		¿Considera Ud. que una buena gestión le permitiría a las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, acceder a la devolución des saldo a favor del exportador?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, presentan la solicitud de devolución?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, solicitan la devolución del saldo a favor del exportador?	2

OPINION DEL EXPERTO:

2=VALIDO

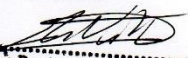
0=NO VALIDO

Valdivia Rojas Mayra Denisse

Apellidos y nombres

Contadora Publica colegiada

Profesión


 Mayra Denisse Valdivia Rojas
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
 MAT. 03-3804

Firma

Señor(a): CPC. Mayra Denisse Valdivia Rojas


EXPERTO VALIDADOR

Sírvase realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada:

“CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA DEVOLUCION DEL SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE LA CIUDAD DEL CUSCO AÑO 2017”

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (1 punto)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	
3. La estructura del instrumentos es adecuado	1	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	1	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la operacionalizacion de la variable	1	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	1	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	1	



.....
Mayra Denisse Valdivia Rojas
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
 MAT. 03-3904

Firma

DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: David Huanca Soncco
- 1.2 profesión: Contador
- 1.3- grado académico: Contador Público Colegiado
- 1.4 Nombre del proyecto del instrumento o motivo de evaluación: "CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE LA CIUDAD DEL CUSCO AÑO 2017"
- 1.4 Autor del instrumento: Javelyn Alba Valdivia Rojas

INSTRUMENTO

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE PREGUNTAS	OPINION DE EXPERTO
Control de información contable	Existencia del área de control interno	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuentan con un área de control interno?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuentan con un sistema implantado de control interno?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuidan y resguardan los recursos y bienes contra cualquier forma de pérdida o deterioro que pueda afectarlos?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, revisan y supervisan el funcionamiento del área del control interno?	2
	Nivel de cumplimiento del reglamento de pago	¿Considera Ud. que Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cumplen con el reglamento de comprobantes de pago?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuentan con un control físico de las DUAS de importación y exportación asociadas a sus respectivas facturas?	2
		¿Considera Ud. que Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen las facturas de compras debidamente sustentadas con constancia de detracción y forma de pago?	2
	Nivel de cumplimiento de presentación de libros contables	¿Considera Ud. que Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cumplen con la impresión de todos los libros contables físicos al periodo que se presenta la solicitud de devolución?	2
		¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cumplen con la presentación de libros electrónicos según al cronograma de vencimiento?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, están obligados a declarar los libros electrónicos?	2

Diseño de controles internos de gestión tributaria	Existencia del área de impuestos	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen un área de impuestos?	2
		¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen completamente separados el área de impuestos con el área Administrativo/ contable?	2
		¿Considera Ud. que para las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, el área de impuestos sea eficiente?	2
	Diseño de normas y procedimientos sobre la función del personal	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, capacitan al personal sobre el procedimiento de saldo a favor del exportador (SFE)?	2
		¿En las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, existen normas y procedimientos sobre las funciones del personal contable para el cumplimiento de gestión tributaria?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen manuales de procedimiento actualizados permanentemente?	2
		¿En Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, existen reponsables sobre las funciones del personal?	2
	Verificación de los PDT's	¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, verifican los PDT's antes de ser presentada a Sunat?	2
		¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuadran sus registros de compras y ventas antes de la presentación de los PDT's?	2
		¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, revisan la liquidación de impuestos antes y después de la presentación de los PDT's?	2
Presentación del programa de declaración de beneficios (PDB)	Implementación del PDB exportador	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen conocimiento de las pautas para el llenado del programa de declaración de beneficios (PDB)?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen en sus sistemas contables implementado el módulo de PDB Exportador?	2
		¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen dificultades al registrar la información en el programa de declaración de beneficios?	2
	Resguardo de información tributaria	¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la Ciudad del cusco, resguarda información contable-tributara con sus trabajadores?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen los comprobantes y la documentación contable-tributaria archivados correctamente?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen sus comprobantes y documentación contable-tributaria ubicados en instalaciones con acceso restringido?	2
		¿Considera Ud. que los trabajadores de las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, saben cuánto tiempo deben de guardarse los documentos contables?	2
	Verificación de datos en la Sunat	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, antes de registrar las compras y ventas en dólares verifican en la SUNAT el tipo de cambio?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, antes de emitir los comprobantes de pago verifican en la SUNAT el domicilio fiscal y el número de Ruc del proveedor?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, antes de registrar las facturas se verifican en la SUNAT si el proveedor tiene la condición de HABIDO y ACTIVO?	2

Gestion de devolución del saldo a favor del exportador	Presentación de solicitud	¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, tienen conocimiento de la normativa para la devolución del saldo a favor del exportador (SFE)?	2
		¿Conocen las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, como realizar el cálculo para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador (SFE)?	2
		¿Conocen las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, de los requisitos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador?	2
		¿Saben las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, en que consiste el saldo a favor del exportador?	2
		¿Saben las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, La diferencia entre SFE Y SFMB?	2
		¿Le parece bien que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, pasen por una auditoria antes de gestionar la devolución del saldo a favor del exportador?	2
		¿Considera Ud. que las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, cuentan con toda la información requerida por SUNAT para que su devolución sea admitida?	2
		¿Considera Ud. que una buena gestión le permitiría a las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, acceder a la devolución des saldo a favor del exportador?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, presentan la solicitud de devolución?	2
		¿Las Agencias de viajes y turismo de la ciudad del Cusco, solicitan la devolución del saldo a favor del exportador?	2

OPINION DEL EXPERTO:

2=VALIDO

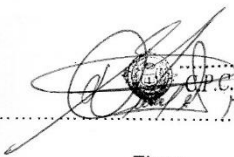
0=NO VALIDO

.....Huanca Soncco David

Apellidos y nombres

.....Contador

Profesión

..... P.C. Huanca Soncco David
Matr N° 032942247

Firma

Señor(a): CPC. David Huanca Soncco

EXPERTO VALIDADOR

Sírvase realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada:

“CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA DEVOLUCION DEL SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE LA CIUDAD DEL CUSCO AÑO 2017”

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (1 punto)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	
3. La estructura del instrumentos es adecuado	1	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	1	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la operacionalizacion de la variable	1	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	1	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	1	



 CPC. Huanca Soncco David

 Matr. N° 032947

 Mat. 03-2947

Firma

**DOCUMENTO NO REDACTADO
EN ESTA NOTARIA**

DECLARACION JURADA

Yo, **Javelyn Alba Valdivia Rojas** estudiante de la escuela profesional de contabilidad de la Facultad de ciencias contables y financieras de la Universidad Alas peruanas filial Abancay, identificado(a) con DNI 46952592

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora de la tesis titulada:
"CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA DEVOLUCION DEL SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE LA CIUDAD DEL CUSCO AÑO 2017", la misma que presento para optar: el título profesional de contador público.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD ALAS PERUNAS filial Abancay cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis.

Cusco, 06 de noviembre del 2017



Javelyn Alba Valdivia Rojas

DNI: 46952592

CERTIFICACIÓN A LA VUELTA

CERTIFICO Que, JAVEL ALBA VALDIVIA ROJAS, con DNI.No 46952592, ha vuelto a firmar é imprime su huella digital en mi presencia.-Cusco, 06 de Noviembre del 2017.
emy

DECLARACION JURADA



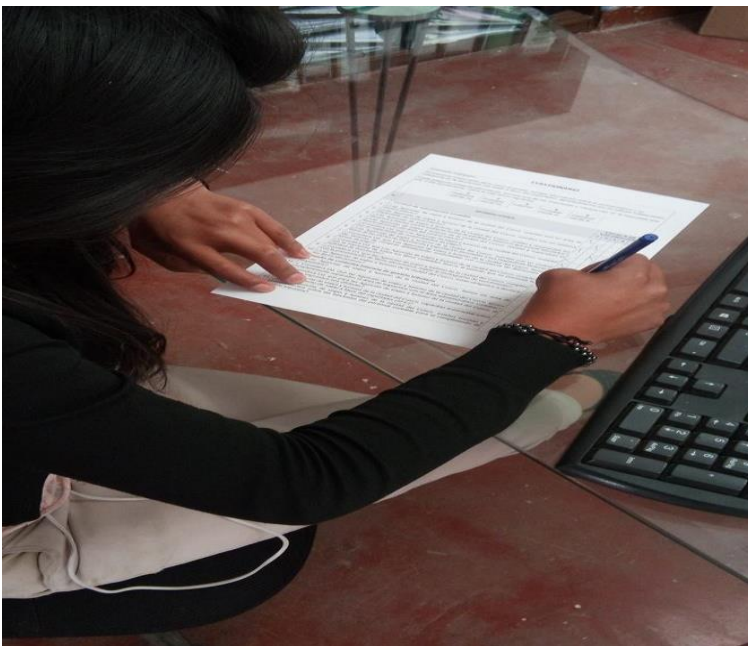
RUFFO H. GAONA CISNEROS
INSCRITO EN EL COLEGIO NOTARIOS
DEL CUZCO CON EL 4

Cusco, 06 de noviembre del 2017

FOTOGRAFIAS DE ENCUESTA



Fotografía 1: llenando la encuesta por parte de una trabajadora
De la Agencia de viajes y turismo.



Fotografía 2: llenando la encuesta por parte de una
Trabajadora de la agencia de viajes.



Fotografía 3: explicando y llenando la encuesta

Por parte de una trabajadora de la Agencia de viajes